



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**TIC EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SEÑOR DEL ARBOL, SUCURSAL PUJILÍ**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciado en
Gestión de la Información Gerencial

Autores:

Chancusig Quispe Anabel Rosario

Salazar Paredes Celida Marina

Tutor Académico:

Mgs. Jorge Enrique Cañar Tercero

Latacunga – Ecuador

Marzo - 2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Chancusig Quispe Anabel Rosario con cédula de ciudadanía No. **0504861386**, **Salazar Paredes Celida Marina**, con cédula de ciudadanía No. **0504184342** declaramos ser autores del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “TIC EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DEL ARBOL, SUCURSAL PUJILÍ”**, siendo el Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero Mg., Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 20 de febrero de 2025

Chancusig Quispe Anabel Rosario
C.C: 0504861386

Salazar Paredes Celida Marina
C.C: 0504184342

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el título:

“TIC EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DEL ARBOL, SUCURSAL PUJILÍ”, de Chancusig Quispe Anabel Rosario; Salazar Paredes Celida Marina, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 20 de febrero de 2025



Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero Mgs

C.C.: 050260822-7

TUTOR

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, los postulantes: Chancusig Quispe Anabel Rosario; Salazar Paredes Celida Marina, con el título del Proyecto de Investigación "**TIC EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DEL ARBOL, SUCURSAL PUJILÍ**", han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometidos al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 20 de febrero de 2025

Para constancia firman:



Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia MBA
C.C: 0502138191

LECTOR 1(PRESIDENTE)



Ing. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña Mgs
C.C: 0502210644

LECTOR 2 (MIEMBRO)



Ing. Galo Alfredo Flores Lagla Mgs.
C.C: 0501857213

LECTOR 3 (MIEMBRO)

Agradecimiento

A mi familia, mi mayor apoyo y motivación. Su amor incondicional y sus palabras de aliento me han acompañado en cada paso de este proceso. Sin su comprensión y paciencia, este logro no hubiera sido posible.

Anabel Chancusig

Agradezco a Dios por darme la sabiduría y fortaleza para culminar esta etapa académica. A la Universidad Técnica de Cotopaxi en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la carrera de Gestión de la Información Gerencial. A nuestros maestros quienes con mucha paciencia nos impartieron todos sus conocimientos. A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor del Árbol sucursal Pujilí por permitirnos realizar nuestra investigación.

Celida Salazar

Dedicatoria

A mi esposo, compañero de vida y de lucha, cuya paciencia, amor y apoyo inquebrantable han sido fundamentales para alcanzar esta meta. A mi hijo quien ha llegado a dar luz a mi vida.

Anabel Chancusig

Con mucho amor y gratitud, dedico este logro a quienes han sido mi fortaleza e inspiración. A mi madre, por su amor y sacrificio, enseñándome a luchar por mis sueños. A mis hermanos, por su cariño y apoyo incondicional. A mi novio, por ser mi refugio y motivación constante. A mis amigos, cuya compañía y aliento hicieron este camino especial. Y a mis adoradas mascotas, por llenar mis días de alegría y ternura. Gracias a todos por ser parte de mi vida y de este sueño hecho realidad.

Celida Salazar

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
TÍTULOS: TIC EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DEL ÁRBOL, SUCURSAL
PUJILÍ

Autores:

Chancusig Quispe Anabel Rosario

Salazar Paredes Celida Marina

RESUMEN

Las TIC en la gestión administrativa conllevan a una mayor carga de trabajo manual, lo que puede reducir la productividad del personal administrativo. El objetivo fue analizar el uso de las TIC en la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Señor del Árbol, sucursal Pujilí. Se utilizó un enfoque cuantitativo para la recolección de datos numéricos, por medio de la encuesta. La investigación fue documental, de campo y se consideró la muestra de 21 trabajadores de la cooperativa. Los resultados muestran que existe una limitada capacitación sobre TIC, comunicación interna deficiente, retraso de la implementación en nuevos sistemas y limitación de recursos para la implementación progresiva de TIC. De esta manera se desarrolló un programa ERP en Odoo, por el cual se estableció dos programas de capacitación sobre las TIC, herramientas ofimáticas en la gestión administrativa, una creación del chat virtual en el ERP, enfocado en la disminución de problemas comunicacionales entre departamentos y la creación de una ventana de cumplimiento de actividades, para contribuir a que la ERP sea parte de la infraestructura digital. En conclusión, el uso adecuado de estas tecnologías contribuye a una mayor productividad y a la mejora en la calidad de los servicios ofrecidos. Por ello, resultó necesario garantizar que el personal esté capacitado y que las infraestructuras tecnológicas sean seguras y actualizadas.

Palabras clave: Limitado, ERP, gestión administrativa, TIC.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
THEME: ICT IN THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DEL ARBOL, AGENCY
PUJILÍ

Authors:

Chancusig Quispe Anabel Rosario

Salazar Paredes Celida Marina

ABSTRACT

ICTs in administrative management lead to an increased manual workload, which can reduce the productivity of administrative staff. The objective was to analyze the use of ICT in the administrative management of the Cooperativa the Ahorro y Crédito El Señor del Árbol, Pujilí agency. A quantitative approach was used to collect numerical data by means of a survey. The research was documentary, field-based and considered a sample of 21 workers of the cooperative. The results show that there is limited ICT training, poor internal communication, delayed implementation of new systems and limited resources for the progressive implementation of ICTs. Thus, an ERP program was developed in Odoo, which established two training programmers on ICT, office automation tools in administrative management, the creation of a virtual chat in the ERP, focused on reducing communication problems between departments, and the creation of a window of compliance activities, to contribute to the ERP being part of the digital infrastructure. In conclusion, the appropriate use of these technologies contributes to increased productivity and improved quality of services offered. It was therefore necessary to ensure that staff are trained and that the technological infrastructures are secure and up to date.

Keywords: Limited, ERP, administrative management, ICT.



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



CENTRO
DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN


En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“TIC EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DEL ARBOL, SUCURSAL PUJILÍ”** presentado por: Chancusig Quispe Anabel Rosario y Salazar Paredes Celida Marina egresadas de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 28 febrero de 2025

Atentamente,


MSc. Alison Mena Barthelotty
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0501801252



CENTRO
DE IDIOMAS

Índice general

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1. Justificación.....	5
2.2. Formulación del problema.....	6
3. OBJETIVOS.....	6
3.1. Objetivo General.....	6
3.2. Objetivos Específicos	6
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	9

4.1. Antecedentes investigativos	9
5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
5.1. Marco conceptual	11
5.1.1. Tecnología de la información y comunicación TIC	11
5.1.2. Gestión administrativa G.A	15
5.1.3. ERP (Enterprise Resource Planning).....	20
6. MARCO METODOLÓGICO	22
6.1. Enfoque de la investigación.....	22
6.1.1. Enfoque cuantitativo.....	22
6.2. Tipo de investigación.....	22
6.2.1. Investigación documental	22
6.2.2. Investigación de campo	23
6.3. Método.....	23
6.3.1. Método deductivo	23
6.4. Población y muestra.....	23
6.4.1. Población	24
6.5. Técnica e instrumento de la recolección de datos	24
6.5.1. La encuesta	24
6.5.2. La entrevista	25
7. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	26

7.1. Resultados de la encuesta	26
7.2. Resultados de la entrevista	58
7.2.1. Resumen de problemas encontrados.....	62
8. PROPUESTA	63
8.1. Plan estratégico.....	75
8.2. Resumen de los problemas encontrados	82
8.3. Creación del ERP Odoo.....	85
8.3.1. Programa de capacitación- uso de herramientas básicas de oficina-Odoo.....	85
9. IMPACTOS	89
9.1. Impactos económicos	89
9.2. Impactos Tecnológicos	89
9.3. Impactos sociales.....	90
9.4. Impactos ambientales	90
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
10.1. Conclusiones.....	91
10.2. Recomendaciones	92
11. BIBLIOGRAFÍA	93
12. ANEXOS	98
Anexo I. Solicitud de levantamiento de la información	98
Anexo II. FODA.....	118

Anexo III. Modelo de la encuesta.....	119
Anexo IV. Modelo de la entrevista.....	121

Índice de tablas

Tabla 1. Objetivos Específicos y tareas designadas	7
Tabla 2. Funciones estratégicas	18
Tabla 3. Muestra	24
Tabla 4. Sexo/género	26
Tabla 5. Departamento del desempeño de las funciones.....	27
Tabla 6. Habilidades en el manejo de herramientas ofimáticas	29
Tabla 7. Capacitación en nuevas tecnologías de la cooperativa.....	31
Tabla 8. Los empleados pueden resolver los problemas relacionados con las TIC	32
Tabla 9. Nivel de competencia digitales para las necesidades administrativas	34
Tabla 10. Uso de herramientas digitales en la gestión de la información administrativa	35
Tabla 11. TIC como mejora de la eficiencia de la gestión administrativa	37
Tabla 12. Empleos de los sistemas digitales para el control de documentos internos	38
Tabla 13. La digitalización ha reducido errores en la gestión administrativa	39
Tabla 14. La cooperativa dispone de equipos tecnológicos actualizados.....	41
Tabla 15. El acceso a internet en la cooperativa es adecuado	42
Tabla 16. La infraestructura tecnológica con herramientas digitales	44
Tabla 17. Respaldo de información en caso de fallos tecnológicos	45
Tabla 18. La cooperativa tiene políticas claras para la confidencialidad	47
Tabla 19. Capacitación sobre seguridad.....	48
Tabla 20. Sistemas de protección contra accesos no autorizados.....	50
Tabla 21. La cooperativa tiene medidas para proteger los datos de los socios	51
Tabla 22. Uso de TIC ha mejorado la toma de decisiones en la cooperativa	53
Tabla 23. TIC en la reducción de tiempos de respuesta en la gestión administrativa	54

Tabla 24. Las TIC en la comunicación interna entre departamentos	55
Tabla 25. El uso de TIC para el aumento de la satisfacción de los socios	57
Tabla 26. Situación actual del uso de TIC en la cooperativa	59
Tabla 27. Matriz FODA.....	66
Tabla 28. Matriz EFI	67
Tabla 29. Matriz EFE	68
Tabla 30. Matriz estrategias.....	70
Tabla 31. Análisis estratégico.....	73
Tabla 32. Resumen de estrategias.....	74
Tabla 33. Utilización de la infraestructura digital	75
Tabla 34. Programas de capacitación	76
Tabla 35. Estrategias TIC	77
Tabla 36. Desarrollar programas intensivos	78
Tabla 37. Integrar herramientas TIC	79
Tabla 38. Plan de digitalización	80
Tabla 39. Comparación ERP	82
Tabla 40. Características del ERP	83
Tabla 41. Selección del ERP Odoo	84

Índice de figuras

Figura 1. Sexo/género.....	27
Figura 2. Departamento del desempeño de las funciones	28
Figura 3. Habilidades en el manejo de herramientas ofimáticas	30
Figura 4. Capacitación en nuevas tecnologías de la cooperativa	31
Figura 5. Los empleados pueden resolver los problemas relacionados con las TIC	32
Figura 6. Nivel de competencia digitales para las necesidades administrativas	34
Figura 7. Uso de herramientas digitales en la gestión de la información administrativa	35
Figura 8. TIC como mejora de la eficiencia de la gestión administrativa	37
Figura 9. Empleos de los sistemas digitales para el control de documentos internos	38
Figura 10. La digitalización ha reducido errores en la gestión administrativa.....	40
Figura 11. La cooperativa dispone de equipos tecnológicos actualizados	41
Figura 12. El acceso a internet en la cooperativa es adecuado.....	43
Figura 13. La infraestructura tecnológica con herramientas digitales.....	44
Figura 14. Respaldo de información en caso de fallos tecnológicos.....	45
Figura 15. La cooperativa cuenta con políticas claras para la confidencial	47
Figura 16. Capacitación sobre seguridad.....	48
Figura 17. Sistemas de protección contra accesos no autorizados	50
Figura 18. La cooperativa tiene medidas para proteger los datos de los socios	51
Figura 19. Uso de TIC ha mejorado la toma de decisiones en la cooperativa.....	53
Figura 20. TIC en la reducción de tiempos de respuesta en la gestión administrativa.....	54
Figura 21. Las TIC en la comunicación interna entre departamentos	55
Figura 22. El uso de TIC para el aumento de la satisfacción de los socios	57
Figura 23. Ubicación geográfica	63

Figura 24. Estructura organizacional.....	65
Figura 25. Programa de capacitación	85
Figura 26. Programa de capacitación- archivos.....	86
Figura 27. Programación del uso de las TIC en la gestión de proyectos.....	87
Figura 28. Programación del uso de las TIC en la gestión de proyectos.....	87
Figura 29. Integración de las TIC en la gestión administrativa.....	88

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En una contextualización macro a nivel mundial de acuerdo con Demetrio y Flores (2023) la carencia de adopción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la gestión administrativa representa un desafío complejo para las organizaciones, sin importar su tamaño o sector. Las TIC son cruciales para la modernización de la gestión administrativa, permitiendo la automatización de tareas, la mejora de la eficiencia operativa y el acceso a datos en tiempo real. Sin embargo, muchas empresas y entidades gubernamentales, especialmente en regiones en desarrollo o de recursos limitados, enfrentan barreras significativas para considerar soluciones digitales que optimicen la gestión administrativa.

Según Ferrer (2021), las tecnologías son factores esenciales para que la empresa sea competitiva. No obstante, uno de los problemas asociados a la carencia de adopción de las TIC en la gestión administrativa es la fragmentación de la gestión y los datos. Sin un sistema centralizado que integre áreas críticas como finanzas, recursos humanos, inventarios y producción, las organizaciones se ven obligadas a trabajar con múltiples sistemas aislados. De acuerdo con el estudio de Evaluando (2023) apenas el 21% de las empresas responden de forma adecuada con respecto al uso del ERP, mientras que el resto de las empresas no utilizaba la ERP debido a las limitaciones tecnológicas y la integración de datos.

La limitación de herramientas digitales también afecta negativamente la competitividad de la empresa en el mercado cada vez más globalizado. Las empresas que no cuentan con tecnologías adecuadas tienen una capacidad limitada para adaptarse a las variaciones del mercado digitalizado. Según un estudio realizado por Shulca (2023) la adopción de sistemas y otras tecnologías digitales puede mejorar significativamente la

agilidad empresarial, permitiendo que a empresa responda de manera adecuada y eficaz a las oportunidades emergentes. Sin embargo, las empresas que aún dependen de procesos manuales o sistemas obsoletos se ven atrapadas en un ciclo de ineficiencia operativa, lo que afecta su capacidad para innovar y crecer.

A nivel Latinoamericano, desde la perspectiva de Quilia y Alfaro (2023) otro reto crítico es la carencia de capacitación en TIC por parte de los gestores y administradores. En muchos países, especialmente en aquellos con economías emergentes, los directivos y empleados carecen de las habilidades tecnológicas necesarias para gestionar soluciones digitales que optimicen la administración. De acuerdo CEPAL Naciones Unidas (2022) en América Latina aún existen grandes brechas en la capacitación sobre las TIC hacia los administradores, dado que se tiene limitado uso de las herramientas digitales en la gestión administrativa, lo que impide a las instituciones y empresas aprovechar las tecnologías disponibles.

Por su parte, citando a Jimbo (2021) la adopción de tecnologías en la gestión administrativa también está limitada por restricciones económicas. Las pequeñas y medianas empresas no pueden permitirse la inversión en soluciones de software avanzado, como las TIC o plataformas de gestión empresarial basadas en la nube. Las PYMES y el acceso a las fuentes de financiamiento es un problema debido a la escasez de financiera que permita evaluar la capacidad de disponer de activos e implementación de herramientas digitales.

A nivel meso en Ecuador, de acuerdo con Moncayo y Enríquez (2022), la carencia de un sistema TIC en el ámbito administrativo puede afectar significativamente el desempeño laboral, en diversos aspectos la fragmentación de datos entre múltiples sistemas y hojas de cálculo puede causar errores en informes financieros y de inventario,

umentando el riesgo de decisiones erróneas estratégicas. Esto representa un problema considerable, ya que afecta no solo la eficiencia, sino también la precisión de la información crítica para la gestión

Además, como Plantea Benítez (Benitez, 2023), la ausencia de TIC en la gestión administrativa conlleva a una mayor carga de trabajo manual, lo que puede reducir la productividad del personal administrativo hasta en un 30%, según estudios sectoriales. La poca eficiencia de la gestión de la gestión y administración de documentos influye en la agilidad operativa de la empresa.

La carencia de visibilidad y control sobre los recursos y operaciones puede impactar significativamente en la toma de decisiones. Esta limitación conlleva a una reducción de la planificación administrativa, afectando la asignación eficiente de personal y presupuesto a nivel nacional (Ferrer, 2021). Esto se vuelve aún más crítico en sectores regulados, donde la carencia de un sistema TIC centralizado puede resultar en incumplimientos normativos y riesgos de seguridad, incrementando potencialmente los costos asociados a penalidades y auditorías.

A nivel micro las cooperativas enfrentan problemas a causa de la limitación del uso de TIC en la gestión administrativa. Aún se utiliza métodos tradicionales que carecen de eficiencia, lo que resulta en problemas organizacionales. A la vez, la carencia de coordinación dificulta el flujo eficiente de información crítica.

Uno de los mayores problemas causados por esta limitación es la duplicación de procesos manuales, lo que no sólo es propenso a errores, sino que también afecta la precisión de la gestión de cuentas, la aprobación de crédito y la eficiencia del servicio al cliente. La gestión desorganizados y no automatizados afectan el tiempo y los recursos de la cooperativa, afectando directamente su productividad y competitividad (Coronel, 2020).

Además, las cooperativas enfrentan importantes dificultades para acceder a datos en tiempo real, lo que limita las resoluciones basadas en la información actualizada e integrada. El limitado uso de TIC ERP genera una gestión administrativa deficiente y desorganizada, aumentando el riesgo de retrasos, errores humanos y duplicación de esfuerzos.

2.1. Justificación

La presente investigación surge debido a la creciente importancia de las TIC en la gestión administrativa. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Señor del Árbol, se ha identificado que el limitado conocimiento y utilización de las TIC puede tener efectos en la gestión administrativa. El no contar con las suficientes TIC puede generar retrasos en las actividades, produciendo que la gestión administrativa cambie a una forma manual y tediosa, afectando a la cooperativa.

El objetivo principal de esta investigación es analizar cómo el uso de las TIC se relaciona con la gestión administrativa, a través de este análisis se busca diagnosticar la situación actual del uso de las herramientas TIC en la entidad financiera, siendo crucial para proponer estrategias del uso con respecto a la gestión administrativas.

A su vez, metodológicamente el estudio proporciona un marco referencial que puede ser aplicado a otras entidades financieras que enfrentan desafíos similares. Al proponer estrategias del uso de las TIC, la investigación contribuirá con el fortalecimiento de la gestión administrativa en la cooperativa, promoviendo un ambiente tecnológico más eficiente, beneficiando así tanto a los empleados como los socios de la cooperativa. Notablemente, por estas razones, el presente documento es esencial para mejorar tanto los conocimientos sobre TIC y su utilización para la gestión administrativa. Además, la

creación de un ERP es una solución clave para la optimización de los procesos y la mejora la eficiencia operativa dentro de la gestión administrativa.

2.2. Formulación del problema

¿Como incide las TIC en la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Señor del Árbol, sucursal Pujilí?

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Analizar el uso de las TIC en la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Señor del Árbol, sucursal Pujilí.

3.2. Objetivos Específicos

- Conceptualizar las diferentes teorías sobre las TIC en la gestión administrativa.
- Diagnosticar la situación actual del uso de herramientas TIC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Señor del Árbol, sucursal Pujilí.
- Proponer estrategias del uso de las TIC en la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Señor del Árbol, sucursal Pujilí.

Tabla 1.*Objetivos específicos y tareas designadas*

Objetivos específicos	Actividades	Cronograma	Productos
Conceptualizar las diferentes teorías sobre las TIC en la gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación en diferentes fuentes bibliográficas (artículos, tesis, libros). • Fundamentos de las diferentes sobre las TIC en la gestión administrativa • Argumentación y validación de citas bibliográficas. 	Semana 6-8 (Primera Etapa)	Base Teóricas.
Diagnosticar la situación actual del uso de herramientas TIC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Señor del Árbol, sucursal Pujilí.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del instrumento la entrevista al Gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Señor del Árbol, sucursal Pujilí. • Aplicación la encuesta a los trabajadores de la Cooperativa Ahorro y Crédito el Señor del Árbol, sucursal Pujilí. • Recolección de datos. • Análisis y tabulación de datos e información recolectada. 	Semana 9-13 (Segunda Etapa)	Análisis y tabulación de datos.
Proponer estrategias del uso de las TIC en la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Señor del Árbol, sucursal Pujilí.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de estrategias • Planteamiento de estrategias. • Socialización de las estrategias. 	Semana 14- 16 (Tercera Etapa)	Propuesta estratégica para el uso de las TIC en la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Señor del Árbol, sucursal Pujilí.

Nota. La tabla muestra los objetivos con las respectivas actividades

Beneficiarios del Proyecto

Los beneficiarios se dividen de acuerdo a su relación directa e indirecta con la cooperativa:

Beneficiarios directos: Entre los beneficiarios se tienen al Gerente General y los trabajadores de la entidad financiera.

Beneficiarios indirectos: En este tipo de beneficiarios se encuentran los clientes de la cooperativa.

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

4.1. Antecedentes investigativos

Según Quizpilema y Cárdenas (2022) desarrolló un artículo titulado “INFLUENCIA DE LA TIC EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARROQUIALES DEL CANTÓN CAÑAR”. Se tuvo como objetivo evaluar el impacto de la TIC en la actividad administrativa del GAD parroquial en el Estado. Se utilizó el enfoque mixto combinado de datos cuantitativos y cualitativos, basado en la recopilación de datos por medio de la encuesta acerca del uso de la tecnología de dichas unidades. Los resultados demuestran que las TIC sí impacta la gestión administrativa del GAD, aumentando la eficacia y eficiencia en la gestión administrativa. A su vez, la integración de plataformas como ERP permitió una mejor toma de decisión al tener un acceso inmediato a los datos y análisis detallados a cualquier momento, aumentando la capacidad de adaptación de los trabajadores y la empresa frente a los cambios del mercado. En conclusión, la integración del ERP como TIC, promueve una mejor coordinación entre el equipo de trabajo lo que facilita la gestión de recursos humanos y por ende la gestión administrativa, mejorando la capacidad, retención del talento y el desarrollo profesional

A la vez, Villavicencio (2018) en su investigación “USO DE LA TIC Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA NICOLÁS INFANTE” tomó como objetivo analizar el impacto de la limitación de las herramientas tecnológicas para la gestión administrativa. Se utilizó el enfoque mixto, combinando aspectos cuantitativos y cualitativos y el enfoque documental. Se aplicaron encuestas y entrevistas a los miembros del personal administrativo para identificar las dificultades relacionadas con el uso de las TIC en la gestión. El análisis de la información permitió identificar la carencia de conocimientos y el déficit de recursos tecnológicos como

los principales factores que afectan la eficiencia administrativa. Con base en estos resultados, se diseñó un taller de capacitación enfocado en la mejora del uso de la TIC. Los resultados revelaron que la carencia de herramientas tecnológicas y la carencia de formación en el uso de las TIC son causas fundamentales del bajo rendimiento. El personal administrativo carece de un conocimiento adecuado sobre cómo usar las TIC para gestionar la información y mejorar la gestión de atención al usuario. Como consecuencia, las actividades administrativas se ven afectadas por la ineficiencia y la carencia de fluidez en los procedimientos diarios.

Por su parte, Torres (2017) en el documento investigativo “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE CALLAO” estableció como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa y documental por el uso de herramientas digitales. Se utilizó un enfoque cuantitativo y un método deductivo hipotético debido a la naturaleza de la investigación básica y al nivel de correlación descriptivo-correlacional. El diseño del estudio fue no experimental y la muestra incluyó a 20 empleados de la Corte Suprema del Callao. Los resultados muestran que existe un coeficiente de correlación de relación de 0.845, entre la gestión administrativa, documental y las herramientas TIC. Se visualizó que la gestión administrativa posee un impacto dentro de la gestión de archivos. Por lo que se tiene la necesidad de que se ponga importancia en el manejo de las herramientas digitales adecuadas para mejorar la eficacia de la gestión dentro del manejo de documentos.

5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

5.1. Marco conceptual

5.1.1. *Tecnología de la información y comunicación TIC*

TIC abarca el procesamiento remoto de información. Su definición ha evolucionado con el tiempo debido a la rápida convergencia digital y la expansión tecnológica. De manera general, las TIC pueden entenderse como un conjunto de equipos y sistemas de comunicación remota mediante cables, teléfonos, redes u otros medios (Benitez, 2023).

Para Villavicencio (2018) las TIC se describen como una serie de tecnologías derivadas de la informática y telecomunicación, que han permitido el desarrollo de medios de comunicación más eficaces y una mejor transformación, almacenamiento, distribución e intercambio de información. Esta visión analiza la convergencia digital en su conjunto y enfatiza la interconexión de las telecomunicaciones, la información, los medios y las tecnologías audiovisuales.

Quizpilema y Cárdenas (2021) consideran que estas tecnologías han transformado nuestra vida cotidiana al integrar las tecnologías de informática, telecomunicaciones e Internet, permitiendo la creación, el procesamiento y el intercambio inmediato de grandes cantidades de información. En los negocios, las TIC están directamente relacionadas con los sistemas de información que incluyen hardware (como computadoras, teléfonos móviles e Internet) y software.

Finalmente, según Segovia (2023) las TIC se integran en la cadena de valor, promueven nuevas formas organizativas y prácticas comerciales, mejoran la flexibilidad, la productividad, la creación de valor y las capacidades de innovación. Esta transformación está impulsada por decisiones organizativas y de gestión encaminadas a mejorar el rendimiento empresarial y adaptarse a un entorno cada vez más digital.

5.1.1.1. Generalidades de las TIC

Para Achahuanco (2023), las TIC hace referencia al conjunto de herramientas y recursos tecnológicos que admiten procesar, gestionar y transmitir información en diversas formas como imágenes, videos, sonidos. Incluyen todos los dispositivos electrónicos como redes de comunicación y los servicios asociados que facilitan la interacción de las personas y las empresas alrededor del mundo

Según Olarte y Flores (2023) poseen la capacidad de conectar con grupos e individuos facilitando la colaboración y comunicación por medio de plataformas digitales como internet, redes sociales, videos conferencias web y correo electrónico. Este tipo de tecnología transforma la manera en que los individuos acceden a la información y la forma cómo interactúa.

5.1.1.2. Importancia de TIC

Hoy en día, como plantea Alva (2022) las TIC se consideran una herramienta clave en la transformación organizacional. Su finalidad principal es recuperar, almacenar y gestionar todo tipo de datos, facilitando un acceso rápido y eficaz a la información. Las TIC han generado cambios en la manera que las organizaciones utilizan y gestionar la información, teniendo una gestión administrativa enfocada a la tecnología disminuyendo tiempos manuales innecesarios.

Citando a Benítez (2023), las TIC incluyen dimensiones como la información, microelectrónica y telecomunicaciones. Aunque estas áreas pueden conceptualizarse de manera independiente, en la práctica están estrechamente relacionadas e interactúan constantemente para formar un ecosistema dinámico que optimiza las operaciones comerciales. Esta integración permite a las empresas gestionar de forma más eficaz sus recursos, procesos y comunicación, aumentando así su competitividad en el mercado

Para Martínez (2021), en la gestión administrativa, desempeñan un papel crucial a la hora de facilitar la mejorar la comunicación interna y externa, la toma de decisión y la optimización de la gestión de los recursos.

De acuerdo con Padilla (2021), al utilizar herramientas digitales, el personal administrativo puede acceder a la información en tiempo real para tomar decisiones estratégicas más inteligentes. Además, las TIC pueden automatizar la gestión administrativa, reduciendo así el tiempo dedicado a las tareas diarias y aumentando la productividad de los grupos de trabajo.

5.1.1.3. Características de las TIC

Las TIC tiene varias características que la hacen esenciales en la actualidad. Entre las más destacadas de acuerdo con Achahuanco (2023). se tienen:

Permite acceder a la información de manera eficaz y en menor tiempo desde cualquier lugar. Por medio de computadores combinados con las TIC, el usuario puede conectarse y acceder a una gran cantidad, permitiendo que los datos que se encuentren al alcance de todos sean de manera gratuita.

A su vez, contribuye a la transmisión de la información de manera rápida, facilitando la comunicación instantánea y el intercambio de los datos. De esta manera, esto ha evolucionado en áreas como la gestión administrativa, el comercio o la educación.

Según Alva (2022) las TIC facilitan automatizar la gestión, mejoran la eficiencia de las organizaciones y en las actividades cotidianas. Además, se puede adaptar con facilidad a las necesidades de crecimiento de la organización. Mientras aumentan los datos, las soluciones tecnológicas se pueden ampliar para cubrir estos aspectos por medio de la nube o servidores adicional, a esto se le llama tecnología de la información y comunicación.

5.1.1.4. Dimensiones de TIC

Como señala Veloz (2022) las dimensiones de las TIC se refieren a los diferentes aspectos o componentes que conforman el campo de las tecnologías. Cada dimensión cubre un área específica de la tecnología, permitiendo su uso y aplicación en diferentes contextos como lo es la administración.

De esta manera entre las dimensiones se tienen:

Técnica: Esta dimensión se refiere al conjunto de herramientas y dispositivos tecnológicos que conforman las TIC. Esto incluye informática (hardware y software), telecomunicaciones (red, internet, teléfono), así como computadoras, teléfonos móviles, servidores y otros equipos. Es la base material que permite la transmisión, almacenamiento y procesamiento de la información (Amedaño, 2020).

Social: En las TIC se refiere a cómo estas tecnologías afectan la interacción humana y las relaciones sociales. Facilitan la comunicación y la colaboración entre individuos a través de redes sociales, plataformas de comunicación y comunidades virtuales (Alva, 2022). También consideran el impacto en la sociedad, la educación, cultura y el trabajo, así como la digitalización de los hábitos de las personas.

Económica: Esta dimensión cubre los beneficios económicos del uso de las TIC. La tecnología permite a las empresas aumentar la productividad, optimizar la gestión de gestión, ingresar a mercados globales, reducir costos y crear nuevos modelos de negocio (Pierre & Álvarez, 2020).

Así también, las TIC promueven la innovación, competitividad y el enfoque empresarial en diversos campos y contribuyen al crecimiento económico.

Educativa: Se refiere a la aplicación de la tecnología en la enseñanza y el aprendizaje. Las TIC han cambiado los métodos de enseñanza, permitiendo la educación a

distancia, la creación de recursos digitales interactivos, el acceso a datos educativos por medio del internet y el aprendizaje personalizado (Alva, 2022).

En este contexto, las TIC se usan para la mejora de la calidad educativa, promoviendo la inclusión y brindando oportunidades de aprendizaje a personas de diferentes niveles y edades.

Dimensión organizativa: Hace mención a la manera que las TIC cambian la gestión interna y el funcionamiento de las organizaciones al facilitar la automatización de procesos, la comunicación externa, interna y la gestión de información (Pasquel, 2022). Las TIC pueden aumentar la eficiencia organizacional, optimizar la toma de decisiones por medio de sistemas de información, análisis de datos y la mejora de la colaboración entre equipos de trabajo (incluso externamente).

Las TIC generan información detallada para que se facilite de la toma de decisiones de forma inteligente y precisa. Las herramientas para el análisis de datos como los informes y paneles automatizados, permite que los gerentes y directores monitoreen el desempeño organizacional, identificando las áreas de mejora y ajustando las estrategias (Pasquel, 2022). El análisis de datos también puede predecir tendencias y comportamientos futuros, facilitando así la planificación estratégica.

5.1.2. Gestión administrativa G.A

Es un conjunto de procedimientos, actividades y procesos necesarios para asegurar que una organización cumpla con sus obligaciones legales, financieras y operativas mientras logra sus objetivos estratégicos (Zamora, 2017).

Aunque la G.A. no genera ingresos directos, es esencial para el funcionamiento efectivo de cualquier institución, ya que crea un ambiente organizacional estable y

ordenado. Una gestión administrativa adecuada promueve un funcionamiento institucional fluido y eficiente (Quiroga, 2021).

Desde la perspectiva de Torres (2023), en una empresa u organización la G.A puede abarcar diferentes áreas como:

Tiene relación con la gestión de inventarios y la prestación de servicios posventa. Una gestión administrativa adecuada del proceso de compra y venta garantiza que los productos y servicios estén disponibles cuando se necesitan, evita excedentes o escaseces y garantiza la satisfacción del cliente (Ferrer, 2021).

5.1.2.1. Generalidades de la gestión administrativa

Uno de los aspectos esenciales de la gestión administrativa constituye la planificación, que implica el definir las estrategias necesarias para alcanzarlos. Esta es importante para guiar las acciones en la organización garantizando que los esfuerzo se alineen con la misión de la empresa (Quilia & Alfaro, 2023). A su vez, establece los recursos necesarios y el tiempo para llevar a cabo las tareas.

Desde la perspectiva de (Mejía, 2023), en la gestión administrativa la organización constituye otro componente importante, ya que hace hincapié a la asignación de las responsabilidades para que se asegure la función que sea ejecutada de manera adecuada. Una correcta organización contribuye a que las personas y los equipos de trabajo desempeñen las funciones de forma efectiva, evitando que se duplique los esfuerzos y se promueva la coordinación entre las áreas.

Por último, para (Shulca, 2023) en la gestión administrativa la dirección es fundamental, por lo que los líderes tienen que guiar a los empleados para que trabajen en conjunto y se alcance los objetivos establecidos. Incluyendo la toma de decisión, la

resolución de conflictos y la comunicación efectiva, fomentando de un ambiente de trabajo positivo.

5.1.2.2. Importancia de la gestión administrativa

Aunque la administración suele verse como una tarea limitante y aburrida, es uno de los cuatro pilares de cualquier negocio, junto con las ventas, la gestión de equipos y la producción. Las empresas bien gestionadas tienen los recursos que necesitan para crecer, optimizar su organización y adaptarse a los desafíos económicos (Shulca, 2023). Muchas pequeñas empresas, a pesar de sus conocimientos, su buena imagen y su enorme potencial de desarrollo, se ven obligadas a cerrar sus actividades o, en el peor de los casos, incluso a ser adquiridas por carencia de una gestión adecuada.

Aunque emprendedores, creadores y líderes empresariales reconocen que un buen liderazgo es importante para el éxito de la empresa, paradójicamente, esta área del liderazgo suele ser la menos valorada en las organizaciones (Quiroga, 2021).

Citando a Alva (2022), a menudo, las personas optan por posponer o delegar esto en asistentes administrativos que solo realizan tareas adicionales, en lugar de adoptar un enfoque proactivo y estratégico para gestionar recursos y procesos.

La administración de la oficina es esencial para lograr los objetivos de cualquier organización. Facilita las operaciones comerciales y asegura la comunicación continua en las áreas de la empresa. En este sentido, la clase directiva actúa como el cerebro de la organización empresarial, coordinando el trabajo y optimizando los recursos para que el negocio funcione eficientemente (Pierre & Álvarez, 2020).

A nivel organizacional, también incluye funciones estratégicas que ayudan a definir y alinear los recursos y actividades de la empresa con sus objetivos a largo plazo como se visualiza en la tabla 2.

Tabla 2.*Funciones estratégicas*

Función	Descripción
Planificación y programación de eventos y proyectos	Definir y organizar las actividades, eventos y proyectos alineados con objetivos a largo plazo.
Monitoreo y de medición del desempeño	Usar indicadores claves de desempeño para evaluar la efectividad de actividades y la gestión organizacionales.
Gestión de riesgo	Identificar las amenazas externas e internas y aplicar medidas de prevención o corrección para mitigar los riesgos. Creación de informes precisos, claros en la toma de decisiones
Preparación de informes	gerenciales, asegurándose que la información sea relevante y accesible.

Nota. La tabla muestra las funciones estratégicas. Información tomada de (Aitana, 2023)

5.1.2.3. Características de la gestión administrativa

La gestión administrativa posee características importantes que permite que sea clave en el éxito de las organizaciones. Es por ello que entre sus principales características se encuentran:

En la planificación la gestión administrativa se basa en la capacidad para generar objetivos a corto y largo plazo. Dicha planificación implica que se defina las metas, estrategias y los recursos necesarios, permitiendo a que la organización tenga un rumbo claro y se trabaje de forma ordenada y enfocada hacia la consecución de los propósitos (Segovia, 2023).

En la organización, la GA es esencial para que se organice los recursos humanos, financieros y materiales de forma adecuada. Esta estructura organizativa tiene que estar alineada con los principios estratégicos, las responsabilidades y los roles que deben ser

definidos para que se evite la confusión y se mejore la eficiencia operativa (Achahuanco, 2023).

Para Quilia y Alfaro (2023) la dirección en la que la gestión administrativa considera que la toma de decisiones influya dentro del comportamiento de las personas en la organización. La gerencia tiene que dirigir y motivar a los trabajadores, comunicarse de manera eficaz, la resolución de conflictos y se proporcione la orientación necesaria para que se alcance los objetivos establecidos.

El control también es un factor esencial dentro de la gestión, ya que se enfoca tanto en procesos como resultados. Se tiene que establecer los mecanismos para que se evalúe el rendimiento de la organización, se identifique las desviaciones de los objetivos planificados y se tome las medidas correctivas cuando se lo requiera. Esto permite que la empresa siempre se alinee con las metas y las estrategias (Shulca, 2023).

5.1.2.4. Dimensiones de la gestión administrativa

Según Amedaño (2020), la dimensión de planificar en la gestión administrativa constituye una función esencial, ya que permite visualizar las metas a alcanzar y formular las acciones necesarias para alcanzarlas, con base en la teoría y la práctica. La planificación comienza con un diagnóstico claro de lo que se quiere lograr y de lo que es posible, lo que significa que el trabajo de la agencia puede escalarse en el largo plazo. Esta etapa es muy importante para asegurar que las bases de la estrategia en la organización y la alineación de las actividades con el objetivo.

La gestión en la dimensión de organización se encarga de estructurar roles y responsabilidades dentro del grupo de trabajo, enfocándose en identificar las estrategias y recursos que la organización necesita para ejecutar el plan. Organizar implica realizar diversas actividades y mantener un orden efectivo para promover el logro de metas (Jimbo,

2021). Para crear una buena organización es necesario determinar qué actividades son prioritarias y corresponden al funcionamiento normal de la empresa.

La función de la gestión está formada por un grupo de directivos que capacitan, capacitan y guían a los empleados para alcanzar la excelencia en una empresa o institución. Se basa en una gestión eficaz y prácticas motivadoras que buscan siempre alcanzar los mejores resultados mediante el esfuerzo y la participación activa de los empleados (Shulca, 2023). Este proceso incluye enviar mensajes, alentar e influir en los empleados para garantizar que se desempeñen de manera efectiva y un seguimiento continuo de los gerentes y sus equipos (Achahuanco, 2023).

La coordinación en la G.A, permite garantizar que los departamentos que se tenga una organización alineada y coordinada. En equipos esto es de vital importancia para que se evite la duplicación de los esfuerzos y se logre la ejecución eficaz de las estrategias (Mejía, 2023).

La gestión administrativa, a menudo tiene la dimensión de orientación a resultados, siempre tiene el enfoque hacia lograr las metas establecidas. Todas las actividades administrativas tienen que orientarse a obtener resultados precisos, que permitan tener un crecimiento ya sea a corto, o largo plazo (Quiroga, 2021).

Por último, la toma de decisiones dentro de esta gestión es esencial para las estrategias a largo plazo hasta las operativas diarias, como la capacidad de tomar decisiones acertadas en cuanto a la información y el análisis correcto, que permita tener un éxito de la empresa (Shulca, 2023).

5.1.3. ERP (*Enterprise Resource Planning*)

Constituye un software digital que utiliza las TIC que permite centralizar as actividades claves de la organización, optimizar procesos internos de la organización. Se

encuentra diseñado para que integre funciones en la empresa, como administrativos, humanos, compras, ventas, finanzas y más (Moncayo & Enríquez, 2022).

El ERP mejora la eficiencia, facilita la toma de decisiones y reduce los costos. Además, pueden llegar a ser implementados en las empresas de todos pequeños hasta corporaciones (Segovia, 2023).

5.1.3.1. Generalidades de la gestión administrativa

Constituye el conjunto de aplicaciones integradas que permite a la organización poder gestionar las funciones principales y las actividades dentro del proceso de negocio. Facilita el almacenamiento, recopilación, análisis de datos y gestión, proveniente de las áreas de la empresa en un solo lugar (Achahuanco, 2023).

Su finalidad es mejorar la eficiencia por medio de la centralización de operaciones claves en la organización.

5.1.3.1. Importancia

El ERP es importante ya que contribuye a la mejora de la eficiencia operativa, reduciendo la carga del trabajo manual y optimizando los recursos y el tiempo de los trabajadores.

Proporciona una información en tiempo real, permitiendo que los directivos tomen decisiones estratégicas en cuando a su planificación.

Proporciona un control efectivo acerca de los recursos de la empresa, aumentando la transparencia y visibilidad de la gestión administrativa (Pierre & Álvarez, 2020).

6. MARCO METODOLÓGICO

6.1. Enfoque de la investigación

6.1.1. Enfoque cuantitativo

El presente proyecto investigativo utiliza el enfoque cuantitativo ya que de acuerdo con Pierre y Álvarez (2020) este enfoque permite obtener números y estadísticas para evaluar el impacto y la eficacia del uso de las TIC. Este enfoque resultó ideal para analizar variables específicas y buscar relaciones causales o correlaciones entre el uso de la tecnología y el desempeño de la gestión administrativa

Los datos se recolectan por medio de la encuesta aplicado a los trabajadores de la Cooperativa para evaluar cómo las TIC afectan a la gestión administrativa. De esta manera, este enfoque proporciona resultados claros que permiten una evaluación objetiva de los beneficios y desafíos de las TIC.

6.2. Tipo de investigación

6.2.1. Investigación documental

Se hizo uso de esta investigación para revisar y analizar estudios y documentos previos relacionados con el uso de las TIC, especialmente en las cooperativas de crédito. Según Gonzáles (2021), este enfoque es fundamental para crear un marco teórico y conceptual que sustentara el análisis de los datos.

Gracias a esto, se revisaron información sobre las TIC en las cooperativas financieras, estudios previos sobre la mejora de la gestión administrativa con ayuda de la tecnología, así como manuales sobre las características y tipos de TIC. Además, se desarrollaron estrategias del uso de TIC en la cooperativa relacionadas con la utilización de

la tecnología, permitiendo tener conocimientos previos para la generación de estrategias de mejor del uso de TIC.

6.2.2. Investigación de campo

Se caracteriza porque permite recolectar datos dentro del entorno natural, en vez de fuentes secundarias como libros, esta permite que el investigador acuda al lugar necesario (Shulca, 2023).

Como se mencionó con anterioridad, se realizaron encuestas con el personal colaborador para obtener una comprensión inicial de las herramientas TIC utilizadas y el impacto en la gestión administrativa. Esto realizó por la investigación de campo, es decir, acudiendo directamente a la empresa.

6.3. Método

6.3.1. Método deductivo

El método deductivo constituye un enfoque de razonamiento en el que se parte de los principios establecidos o premisas generales para que se llegue a las conclusiones específicas. Es decir, por medio de una idea general se la aplica al caso de estudio y se logra deducir los resultados (Muñoz, 2022).

Después de recopilar datos cuantitativos sobre el uso de las TIC, el análisis deductivo ayuda a que se identifique patrones y tendencias que pueden aplicarse a otras cooperativas u organizaciones similares. A partir de los resultados de entrevistas, encuestas, se dan recomendaciones generales sobre cómo optimizar el uso de las TIC en la gestión administrativa.

6.4. Población y muestra

6.4.1. Población

Constituye un conjunto de personas que comparte características similares, en este caso, se considera la Cooperativa El señor del Árbol siendo sus trabajadores la parte específica. Lo que resulta en un total de 21 trabajadores.

Tabla 3.

Población

Personal	Número
Jefe de Agencia	1
Jefe comercial	1
Jefe de captaciones	1
Jefe administración	1
Jefe financiero	1
Asesor de inversión	3
Asesor de créditos	3
Asesor de cumplimiento	1
Cajero financiero	3
Asistente operativo	1
Asistente de Tecnología de la información	1
Contador	1
Recibidor pagador	1
Asistente de marketing	1
Auxiliar de talento humano	1
Total	21

Nota. Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor del Árbol “Sucursal Pujilí”

6.5. Técnica e instrumento de la recolección de datos

6.5.1. La encuesta

Se consideró la encuesta en escala Likert como técnica de recolección de datos, ya que permitió diseñar una serie de preguntas que permitan analizar la situación actual de la cooperativa y buscar información para proponer estrategias de mejora del uso de las TIC en la gestión administrativa.

De acuerdo con (Quilia & Alfaro, 2023), la escala Likert constituye una técnica de medición utilizada en la encuesta que permite medir las percepción, actitudes, comportamientos y opiniones de participante en relación con un objeto en específico.

Para el estudio se consideró los siguientes niveles:

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Modelo de la encuesta

El modelo de la encuesta se considera por medio de un estudio aplicado por Villavicencio (2018), en escala Likert que sirvieron como base, para desarrollar preguntas similares. Además, fueron validadas por medio de 2 docentes internos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, y un validador externo que es el Gerente de la Cooperativa de ahorro y Crédito "Señor del Árbol", sucursal Pujilí como se visualiza en el anexo III.

El modelo de la encuesta se lo visualiza en el anexo III.

6.5.2. La entrevista

La entrevista es un medio de recolección de la información directa sobre el tema, por lo que, permite analizar la información directamente del Gerente de la cooperativa. Se diseño una entrevista de 10 preguntas como se visualiza en el anexo IV.

7. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se realizó la interpretación de los datos que se obtuvieron por la encuesta y la información recopilado a lo largo de los capítulos anteriores.

El instrumento de recolección utilizado fue la encuesta considerando el modelo de escala likert, la cual se dividió por 20 preguntas en 4 dimensiones como: las competencias digitales, uso de TIC en la gestión administrativa, infraestructura tecnológica, seguridad de la información e impacto de las TIC en la gestión administrativa, y 2 preguntas de información personal aplicado a 21 trabajadores.

Las preguntas fueron diseñadas en base a la escala Likert, pero en primera instancia se aplicó preguntas características de la población, permitiendo saber el género de los entrevistados y a que área dentro de la gestión administrativa pertenecen.

7.1. Resultados de la encuesta

Sección: Información general

1. Sexo/ género

Tabla 4.

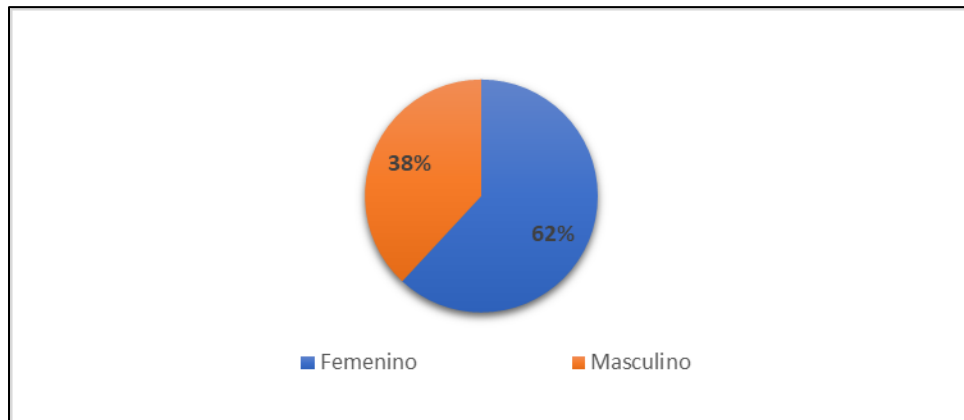
Sexo/género

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sexo/ género	Femenino	13	62%
	Masculino	8	38%
	Total	21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 1.

Sexo/género



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

En la tabla 4, se determinó, 13 personas que representan el 62% pertenecen al género femenino, mientras que 8 colaboradores correspondiente al 38% se encuentra en el género masculino. Lo que significa que la distribución de género se encuentra es bastante equilibrada.

A partir del análisis anterior, la distribución de género muestra una mayor representación femenina en la cooperativa, lo que señala que las mujeres poseen una participación significativa en las actividades administrativas. Por lo tanto, existe la necesidad de promover una mayor inclusión de los hombres en los niveles de la entidad financiera.

2. ¿En qué departamento desempeña sus funciones?

Tabla 5.

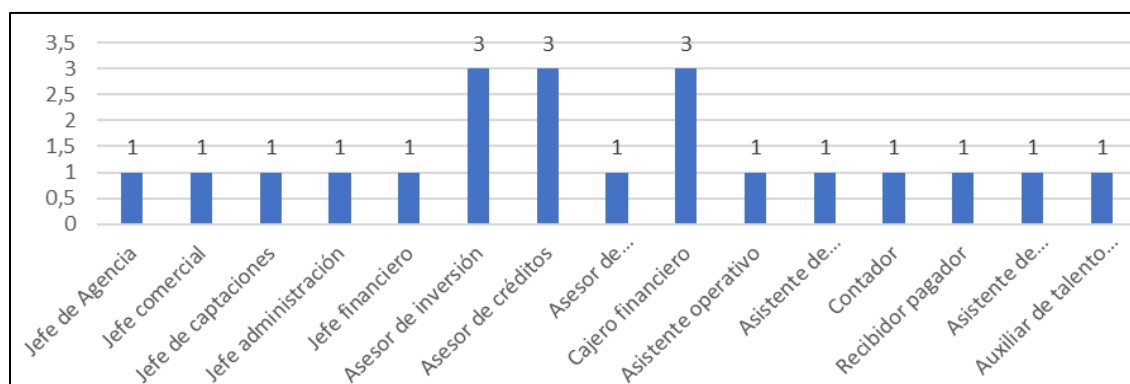
Departamento del desempeño de las funciones

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿En qué departamento desempeña sus funciones?	Jefe de Agencia	1	5%
	Jefe comercial	1	5%
	Jefe de captaciones	1	5%
	Jefe administración	1	5%
	Jefe financiero	1	5%
	Asesor de inversión	3	14%
	Asesor de créditos	3	14%
	Asesor de cumplimiento	1	5%
	Cajero financiero	3	14%
	Asistente operativo	1	5%
	Asistente de Tecnología de la información	1	5%
	Contador	1	5%
	Recibidor pagador	1	5%
	Asistente de marketing	1	5%
	Auxiliar de talento humano	1	5%
	Total		21

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 2.

Departamento del desempeño de las funciones



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

En la tabla 5, la investigación realizada en la Cooperativa Señor del Árbol, se identificó, 3 personas que representan el 14% son asesores de inversión, 3 colaboradores que componen el 14% son asesores de inversión, 3 participantes equivalente al 14% son asesores de cumplimiento, 1 respondiente que compone 5% es el Jefe de agencia, 1

encuestado que constituye el 5% es Jefe comercial, 1 consultado que forma el 5% es Jefe de captaciones, 1 sujeto de estudio que supone el 5% es Jefe de administración, 1 ciudadano que refleja el 5% es Jefe financiero, 1 participante de la encuesta que significa el 5% es el Asesor de cumplimiento, 1 consultado que equivalente al 5% es asistente operativo, 1 participante del estudio que representa el 5% es contador, 1 trabajador que supone el 5% es el receptor pagador, 1 empleado que constituye el 5% es asistente de marketing y finalmente 1 persona que conforma el 5% es auxiliar de talento humano.

Previo a los resultados obtenidos, la distribución de empleados en los distintos departamentos refleja una estructura organizacional variada, con la mayor parte de los puestos ocupados por una sola persona, lo que indica roles especializados en la organización. Sin embargo, en base a este tipo de repartimiento, se sugiere revisar si estos departamentos necesitan de más personal para mejorar la atención y respuesta a las necesidades de los clientes.

COMPETENCIAS DIGITALES

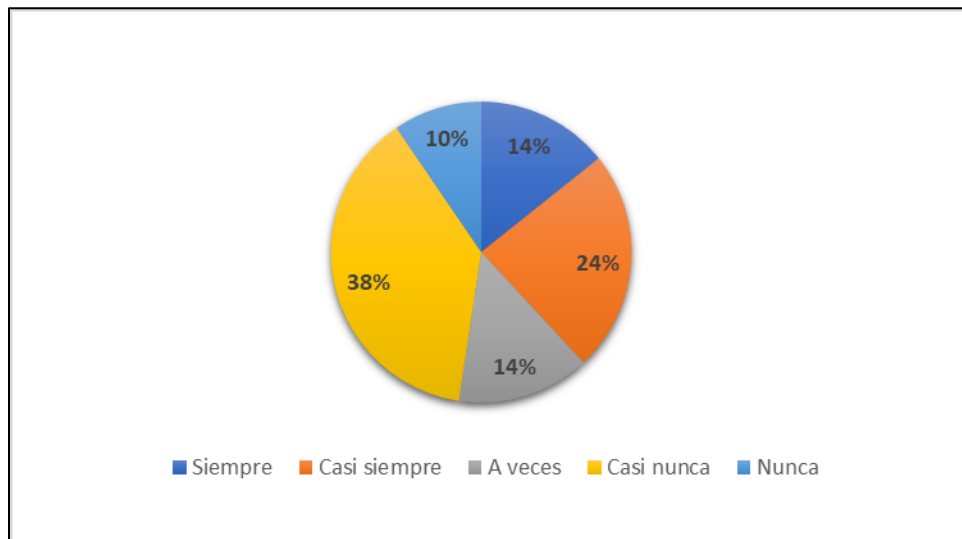
1. ¿Los empleados tienen habilidades básicas en el manejo de herramientas ofimáticas?

Tabla 6.

Habilidades en el manejo de herramientas ofimáticas

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Los empleados tienen habilidades básicas en el manejo de herramientas ofimáticas?	Siempre	3	14%
	Casi siempre	5	24%
	A veces	3	14%
	Casi nunca	8	38%
	Nunca	2	10%
	Total	21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 3.*Habilidades en el manejo de herramientas ofimáticas*

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

Se identificó mediante la ejecución de la encuesta, 8 trabajadores que representan el 38% deducen que los empleados casi nunca tienen habilidades básicas en el manejo de herramientas ofimáticas, mientras que 2 personas que constituyen el 10% afirman que nunca tienen habilidades, a la vez, 5 colaboradores que componen el 24% deducen que a casi siempre, 3 participantes que conforman el 14% indican que siempre, finalmente, 3 respondientes que corresponden al 14% consideran que a veces poseen las características mencionadas.

En definitiva, la mayoría demuestra no poseer habilidades básicas, lo que sugiere que la cooperativa no cuenta con el personal capacitado en cuanto a herramientas TIC necesarias para la gestión administrativa. Como consecuencia se necesita ofrecer

capacitación adicional para los empleados, asegurando que se mantenga un nivel de competencia constante en cuanto al uso de la tecnología.

2. ¿Se fomenta la capacitación en nuevas tecnologías dentro de la cooperativa?

Tabla 7.

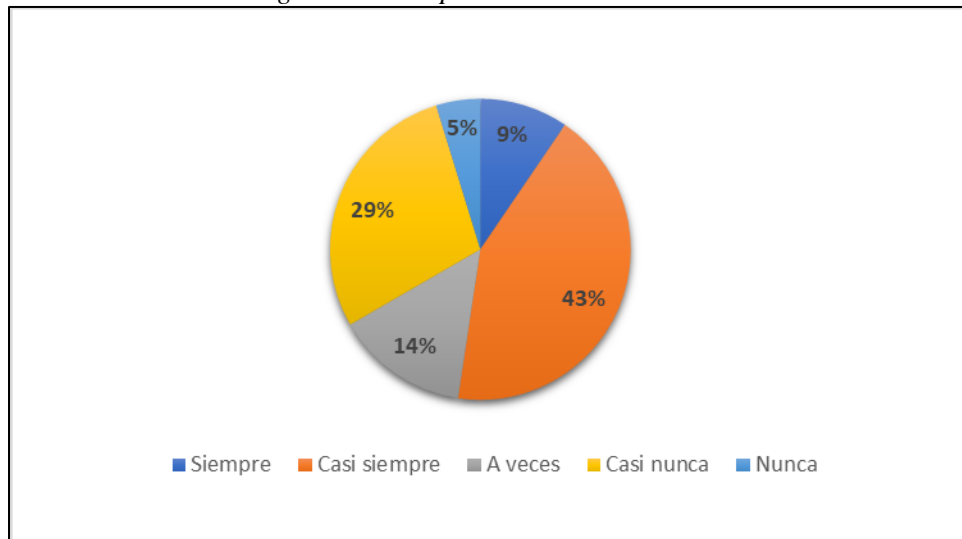
Capacitación en nuevas tecnologías de la cooperativa

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Se fomenta la capacitación en nuevas tecnologías dentro de la cooperativa?	2	2	10%
	5	9	43%
	3	3	14%
	8	6	29%
	3	1	5%
Total		21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol

Figura 4.

Capacitación en nuevas tecnologías de la cooperativa



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

En referencia a los resultados obtenidos luego de la investigación se obtiene, 9 personas que suponen el 43% mencionan que casi siempre se fomenta la capacitación en nuevas tecnologías dentro de la cooperativa, 2 colaboradores que corresponden al 10%

manifiesta que siempre se genera, 6 empleados que pertenecen al 29% deducen que casi nunca, 1 encuestado que forman el 5% indican que nunca y 3 individuos que conforman el 14% afirman que a veces se da preparación en cuanto a la tecnología.

En síntesis, se logró evidenciar que la mayoría de los individuos percibe que la cooperativa valora el desarrollo tecnológico, pero existe una parte de colaboradores que a veces se encuentra familiarizado con esta premisa adicional. Lo que indica que se tiene esfuerzos por la capacitación, pero no está siendo bien enfocada generando una desigualdad en el nivel de preparación al personal. Es necesario desarrollar programas de capacitación o talleres regulares y accesibles para que los empleados tengan oportunidad de alinear sus habilidades en cuanto a los avances tecnológicos en la gestión administrativa.

3. ¿Los empleados pueden resolver problemas básicos relacionados con el uso de TIC?

Tabla 8.

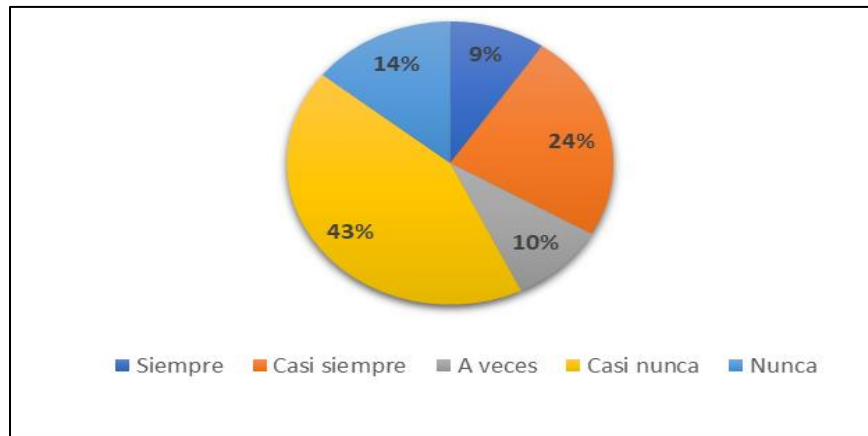
Los empleados pueden resolver los problemas relacionados con las TIC

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Los empleados pueden resolver problemas básicos relacionados con el uso de TIC?	Siempre	2	10%
	Casi siempre	5	24%
	A veces	2	10%
	Casi nunca	9	43%
	Nunca	3	14%
	Total	21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 5.

Los empleados pueden resolver los problemas relacionados con las TIC



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor Del Árbol

Análisis e interpretación

Con relación a los resultados obtenidos de la encuesta, 9 personas que representan el 43% afirma que los empleados casi nunca pueden resolver problemas básicos relacionados con el uso de TIC, mientras 3 trabajadores que corresponden al 14%, manifiestan que nunca se tiene la capacidad de resolución a los inconvenientes, 6 empleados que suponen el 29% describe que casi siempre, 2 participantes que forman el 10% aluden que siempre se puede dar solución a los problemas. Cabe hacer hincapié que no existe 2 colaboradores que constituyen el 10% los cuáles afirman a veces se puede resolver los obstáculos.

De esta manera, los empleados no cuentan con un nivel adecuado en cuanto a la habilidad tecnológica para afrontar problemas comunes relacionados con las TIC. Aunque en algunos casos, la resolución de problemas es casi siempre, este es parte de un grupo minoritario, lo que indica una carencia de herramientas adecuadas. Por ende, se requiere ofrecer una formación regular y práctica en el uso de las TIC, abarcando desde los problemas básicos hasta los más complejos en cuando a gestión administrativa.

4. ¿Considera que el nivel de competencias digitales es suficiente para las necesidades administrativas?

Tabla 9.

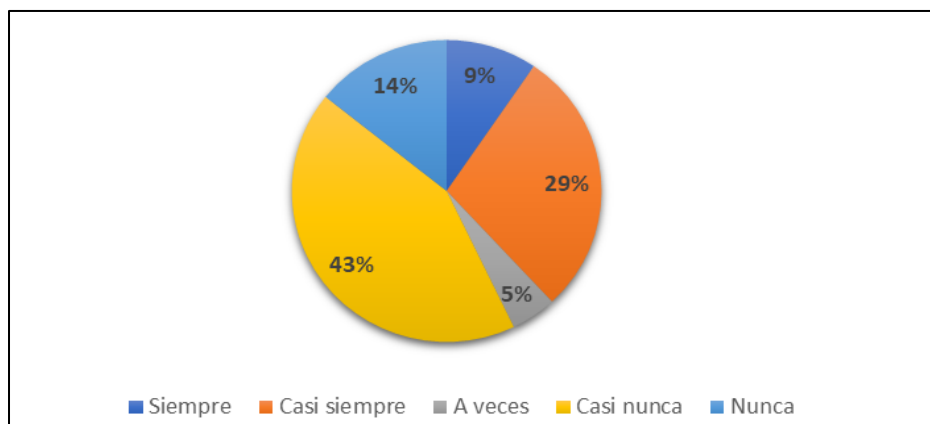
Nivel de competencia digitales para las necesidades administrativas

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que el nivel de competencias digitales es suficiente para las necesidades administrativas?	Siempre	2	10%
	Casi siempre	6	29%
	A veces	1	5%
	Casi nunca	9	43%
	Nunca	3	14%
	Total	21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 6.

Nivel de competencia digitales para las necesidades administrativas



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

En lo concerniente a los resultados de la encuesta, se observó que 9 individuos que representan el 43% considera que casi nunca el nivel de competencias digitales es suficiente para las necesidades, 3 trabajadores que corresponden al 14% manifiestan que nunca, 6 empleados que conforman el 29% afirman que casi siempre, 2 individuos que

constituyen el 10% aluden que siempre son adecuados las habilidades. Por su parte, apenas 1 colaborador que forma el 5% deduce que a veces son suficientes las competencias.

Resumiendo lo planteado, la mayoría de los empleados indican que el nivel de competencias digitales no es adecuado para afrontar las necesidades administrativas, sin embargo, existe un grupo minoritario que consideran que estas habilidades son suficientes. Este panorama indica la brecha entre las competencias digitales actuales de los trabajadores y lo que se requiere para desempeñar eficientemente las actividades en el entorno laboral. Ante esto cooperativa debe generar un programa de formación sobre competencias digitales que cubra las áreas claves necesarios para el desarrollo laboral.

USO DE TIC EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

5. ¿La cooperativa utiliza herramientas digitales para la gestión de la información administrativa?

Tabla 10.

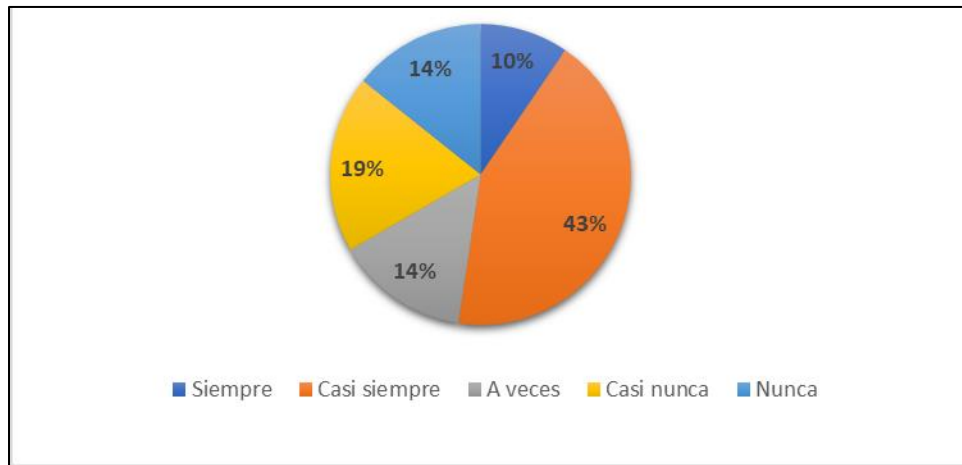
Uso de herramientas digitales en la gestión de la información administrativa

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿La cooperativa utiliza herramientas digitales para la gestión de la información administrativa?	Siempre	2	10%
	Casi siempre	9	43%
	A veces	3	14%
	Casi nunca	4	19%
	Nunca	3	14%
	Total	21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 7.

Uso de herramientas digitales en la gestión de la información administrativa



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

En lo que respecta a los resultados de la encuesta, se observa, 9 de los encuestados que corresponden al 43% consideran que casi siempre la cooperativa utiliza herramientas digitales para la gestión de la información administrativa, mientras que 2 trabajadores que representan al 10% indican que siempre, 4 participantes que constituyen el 19% aluden que casi nunca, 3 colaboradores que forman el 14% afirma que nunca se hace uso de las TIC y 3 individuos que representan el 14% manifiestan que a veces utiliza estas tecnologías digitales.

En cuanto al análisis anterior, aunque en algunos casos los participantes señalan que no se emplea un uso de las TIC, la mayoría indican que estas herramientas se las utilizan de forma constante, en consecuencia, la cooperativa se encuentra en la gestión de transición hacia una digitalización y adopción sistemática de las tecnologías digitales. Se requiere de una estrategia de digitalización consistente con énfasis en el desarrollo tecnológico en la gestión administrativa.

6. ¿Considera que las TIC han mejorado la eficiencia en la gestión administrativa?

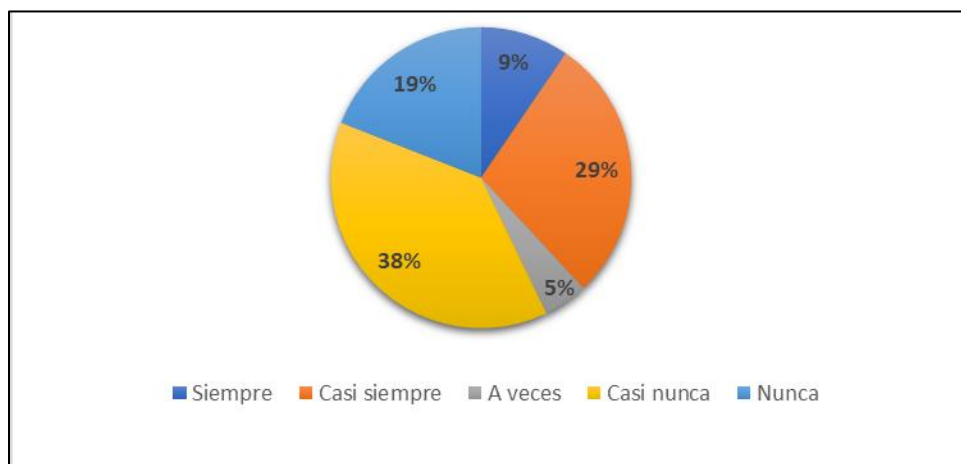
Tabla 11.*TIC como mejora de la eficiencia de la gestión administrativa*

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que las TIC han mejorado la eficiencia en la gestión administrativa?	Siempre	2	10%
	Casi siempre	6	29%
	A veces	1	5%
	Casi nunca	8	38%
	Nunca	4	19%
	Total	21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor Del Árbol

Figura 8.

TIC como mejora de la eficiencia de la gestión administrativa



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol

Análisis e interpretación

Los resultados de la aplicación de la encuesta, muestra 8 consultados que corresponden a 38% considera que casi nunca las TIC han mejorado la eficiencia en la gestión administrativa, a su vez, 4 trabajadores que representan el 19% afirman que nunca se tiene mejoría, 6 empleados que suponen el 29% describen que casi siempre, 2 participantes que constituyen el 10% mencionan siempre se tiene un progreso y 1 individuo alude que a veces existen cambios por el uso de las TIC.

En definitiva, existe una percepción variada sobre el impacto de las TIC dado que. la mayor parte mencionan que no se ha tenido un impacto relevante en la mejora de la gestión, lo que indica que el uso de la tecnológica es limitada e inconsistente en la empresa. Esto sugiere, que se requiere una estrategia que promueva la integración de las herramientas digitales en la gestión administrativa.

7. ¿Se emplean sistemas digitales para el control de documentos internos?

Tabla 12.

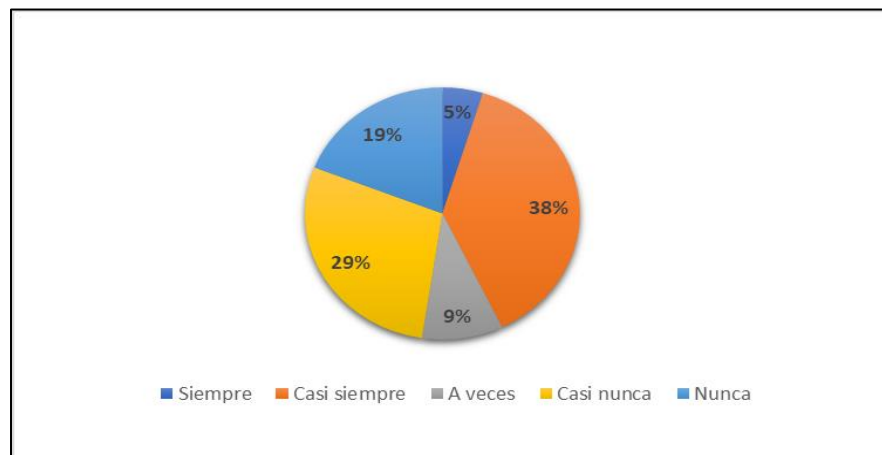
Empleos de los sistemas digitales para el control de documentos internos

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Se emplean sistemas digitales para el control de documentos internos?	Siempre	1	5%
	Casi siempre	8	38%
	A veces	2	10%
	Casi nunca	6	29%
	Nunca	4	19%
Total		21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 9.

Empleos de los sistemas digitales para el control de documentos internos



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

De acuerdo con, los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta se obtienen, 8 personas que representan el 38% manifiesta que casi siempre se emplean sistemas digitales para el control de documentos internos, 1 trabajador que conforman el 5% considera que siempre se hace uso, por otro lado, 6 participantes que constituyen el 29% consideran que casi nunca, 4 personas que conforma el 19% deducen que nunca se ocupan estos sistemas y 2 individuos que suponen el 10% afirman que a veces se utiliza las herramientas.

Dentro de este orden de ideas, los sistemas digitales cuentan con esfuerzos para la aceptación en la gestión administrativa, lo cual se debe a que la cooperativa emplea las TIC para mantener un control de los documentos internos, pero aún se encuentra en transición de lo manual hacia lo digital. De esta manera, la cooperativa debe fomentar la utilización de herramientas TIC en la gestión administrativa.

8. ¿La digitalización ha reducido errores en la gestión administrativa?

Tabla 13.

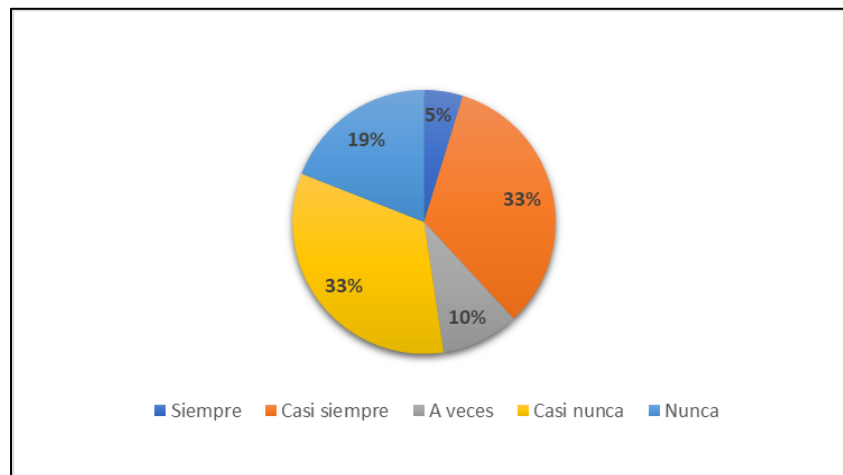
La digitalización ha reducido errores en la gestión administrativa

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿La digitalización ha reducido errores en la gestión administrativa?	Siempre	1	5%
	Casi siempre	7	33%
	A veces	2	10%
	Casi nunca	7	33%
	Nunca	4	19%
	Total	21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 10.

La digitalización ha reducido errores en la gestión administrativa



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

En relación con la ejecución de la encuesta se encontró, 7 personas que conforman el 33% consideran que la digitalización casi nunca ha reducido los errores en la gestión administrativa, 4 colaboradores que forman el 19% manifiestan que nunca se tiene una disminución de problemas, 7 empleados que representan el 33% aluden que casi siempre, 1 trabajador que constituyen el 5% menciona que siempre se logra disminuir las fallas por medio de la digitalización, mientras que 2 empleados que forman el 10% afirman que a veces hay una reducción de los inconvenientes.

De esta manera, desde la perspectiva de los empleados se percibe que la digitalización tiene un impacto positivo en la reducción de errores, es decir, se tiene precisión y mejoras en la gestión administrativa. Sin embargo, existen áreas de digitalización que aún no cuentan con una mejora constantes a causa de la carencia de integración de las TIC. Por lo cual, la cooperativa tiene que buscar formas de maximizar los

beneficios digitales en cuanto a gestión administrativa integrando la digitalización en la gestión de sus procesos.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

9. ¿La cooperativa dispone de equipos tecnológicos actualizados?

Tabla 14.

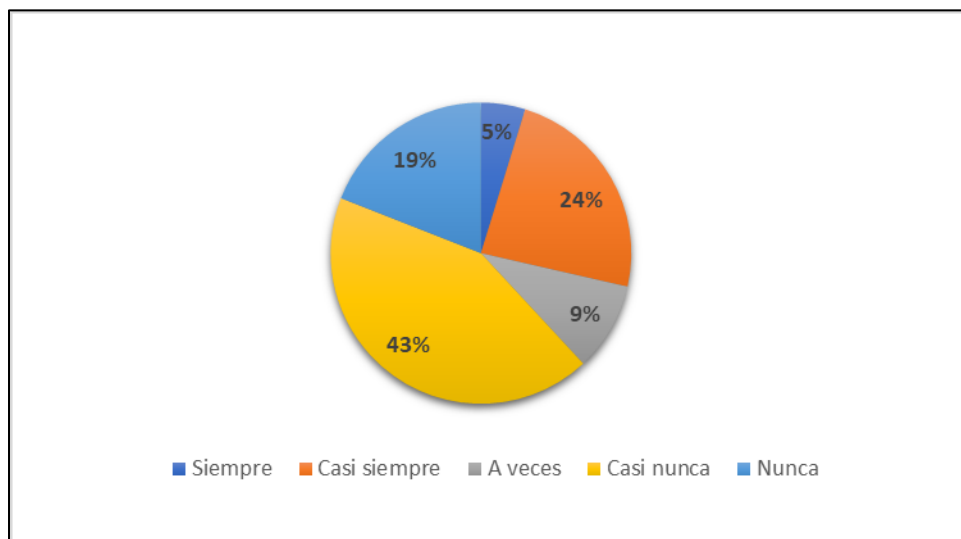
La cooperativa dispone de equipos tecnológicos actualizados

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿La cooperativa dispone de equipos tecnológicos actualizados?	Siempre	1	5%
	Casi siempre	5	24%
	A veces	2	10%
	Casi nunca	9	43%
	Nunca	4	19%
	Total	21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 11.

La cooperativa dispone de equipos tecnológicos actualizados



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

En cuanto a los resultados de los encuestados, se observa, 9 participantes que representan el 43% afirman que la cooperativa casi nunca dispone de equipos tecnológicos actualizados, 4 individuos que corresponden al 19% manifiesta que nunca, 5 encuestados que conforman el 24% aluden que casi siempre, 1 individuo que forma el 5% menciona que siempre tiene disposición de los dispositivos tecnológicos y 2 respondientes que equivalen al 9% indican que a veces se cuenta con estos equipos técnicos.

En este sentido, la cooperativa cuenta en gran mayoría no cuenta con equipos actualizados, lo que es esencial para garantizar el entorno de trabajo alienado con las demandas tecnológicas actuales. Lo que sugiere que la organización no se preocupa por tener una infraestructura en buen estado. De esta manera, se tiene la oportunidad de mejorar la actualización invirtiendo en la renovación de equipos para aprovechar los máximos sus beneficios.

10. ¿El acceso a internet en la cooperativa es adecuado para la realización de las actividades laborales de la cooperativa?

Tabla 15.

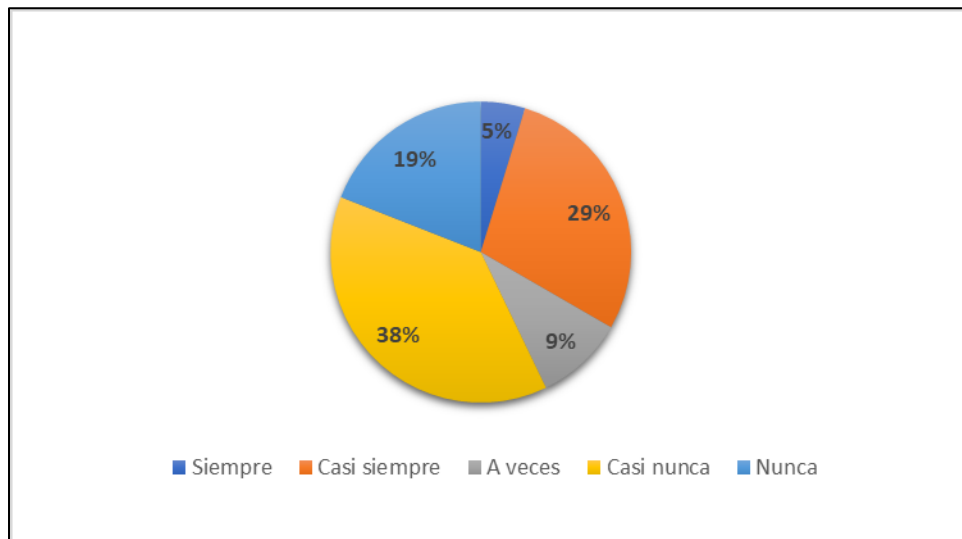
El acceso a internet en la cooperativa es adecuado

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿El acceso a internet en la cooperativa es adecuado para las operaciones diarias?	Siempre	1	5%
	Casi siempre	6	29%
	A veces	2	9%
	Casi nunca	8	38%
	Nunca	4	19%
	Total	21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 12.

El acceso a internet en la cooperativa es adecuado



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

Considerando los datos de la encuesta, se observa, 8 personas que representan el 38% deducen que el acceso a internet en las cooperativas casi nunca es adecuado para las operaciones diarias, 4 trabajadores que forman el 19% menciona que nunca es apropiado, 6 empleados que conforman el 29% aluden que casi siempre son correctos, 1 individuo siendo el 5% considera que siempre, mientras que 2 consultados que forman 9% deducen que a veces es conveniente.

Dentro de este orden de ideas, existe una proporción considerable de los empleados que aluden que el acceso al internet no es adecuado para las actividades dentro de la cooperativa, sugiriendo que la mayoría de las tareas depende de una conexión a internet estable y constante. En tal sentido, la entidad financiera necesita mejorar la conectividad

para garantizar que no existan interrupciones que afecten el rendimiento diario de sus trabajadores.

11. ¿La infraestructura tecnológica permite la integración con otras herramientas digitales?

Tabla 16.

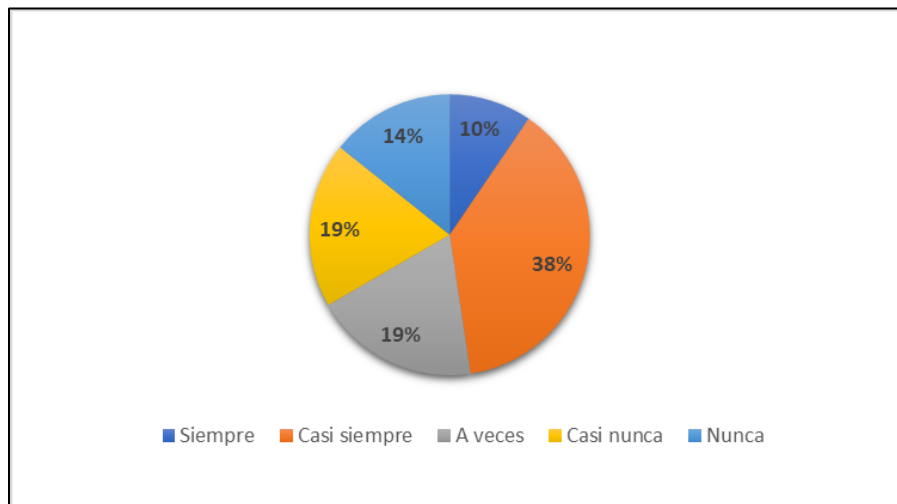
La infraestructura tecnológica con herramientas digitales

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿La infraestructura tecnológica permite la integración con otras herramientas digitales?	Siempre	2	10%
	Casi siempre	8	38%
	A veces	4	19%
	Casi nunca	4	19%
	Nunca	3	14%
	Total	21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 13.

La infraestructura tecnológica con herramientas digitales



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

En la tabla 16, los resultados muestran que 8 personas que representan el 38% consideran que la infraestructura tecnológica casi siempre permite la integración con otras herramientas digitales, 2 encuestados que constituyen el 10% mencionan que siempre se tiene los beneficios de combinación, 4 consultados que constituyen el 19% deducen que casi nunca, 3 trabajadores que forma el 14% manifiesta que nunca y 4 consultados que forman el 19% aludan a veces se tiene una integración.

En definitiva, los consultados perciben en su gran mayoría que sí se cuenta con una infraestructura tecnológica factible para la integración fluida con otras herramientas digitales, sin embargo, esta integración aún no es efectiva, a causa de que existen limitaciones que dificulta la interconexión entre los sistemas y la tecnología. Es así como, se requiere mejorar la infraestructura por medio de la utilización de las TIC como el ERP.

12. ¿Existen sistemas de respaldo de información en caso de fallos tecnológicos?

Tabla 17.

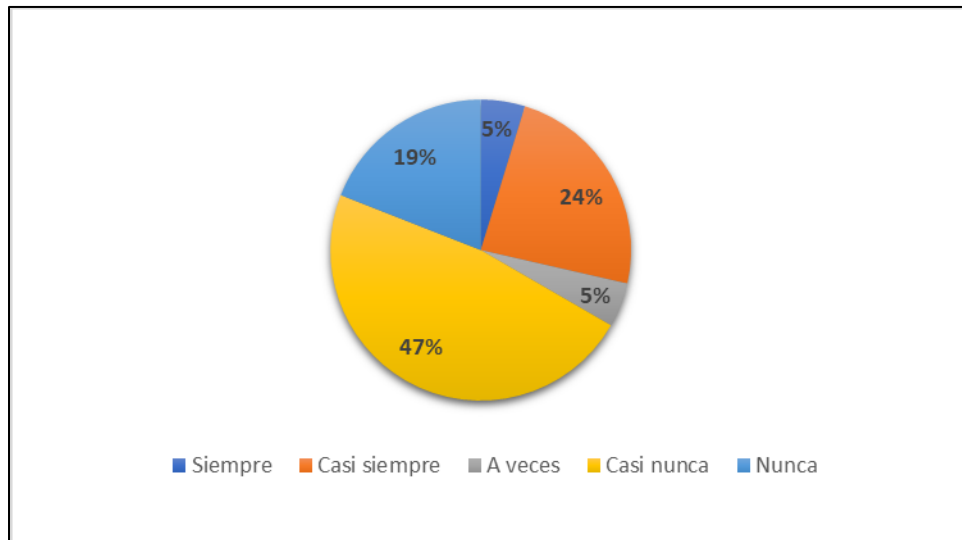
Respaldo de información en caso de fallos tecnológicos

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Existen sistemas de respaldo de información en caso de fallos tecnológicos?	Siempre	1	5%
	Casi siempre	5	24%
	A veces	1	5%
	Casi nunca	10	48%
	Nunca	4	19%
	Total	21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 14.

Respaldo de información en caso de fallos tecnológicos



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

Acerca de los datos obtenidos por la encuesta aplicado a los trabajadores de la Cooperativa Señor del Árbol se observa, 10 consultados que conforman el 48% considera que casi nunca existen sistema de respaldo de información en caso de fallos tecnológicos, 4 participantes que representan el 19% consideran que nunca se tiene estas bases, 5 consultados que conforman el 24% manifiestan que casi siempre, 1 empleado que supone el 5% hace alusión siempre se cuenta con opciones de guardar información, mientras que 1 individuo que forma el 5% alude que a veces existen forman de recuperación de datos.

En particular la mayoría de los individuos concuerda en que la entidad financiera no respalda la información cuando se da fallos tecnológicos, pero existe una brecha pequeña entre la afirmación y la duda, lo que señala que, una vulnerabilidad en la gestión de datos críticos. De esta manera, se sugiere desarrollar un sistema de respaldo de información confiable que permita evitar pérdidas en situaciones de fallos tecnológicos.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

13. ¿La cooperativa cuenta con políticas claras para proteger la información confidencial?

Tabla 18.

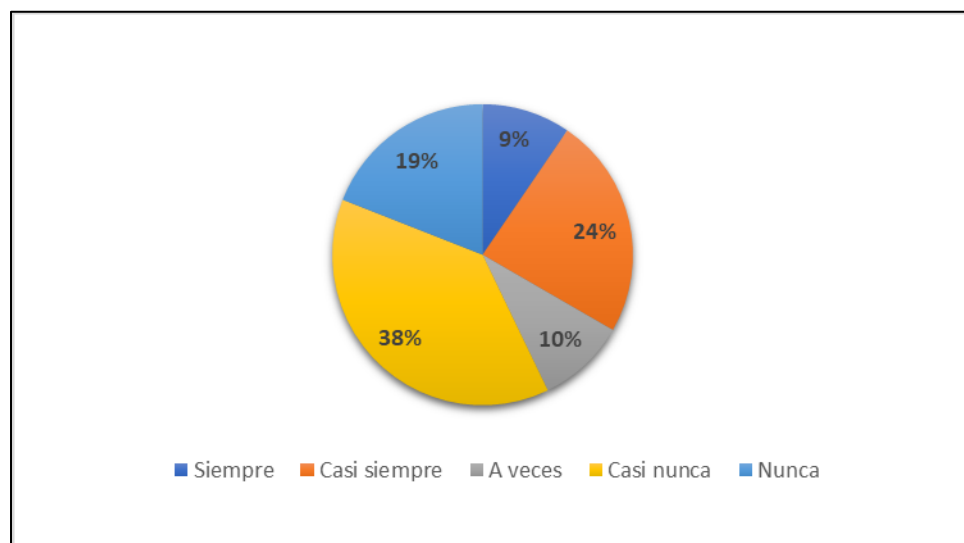
La cooperativa tiene con políticas claras para la confidencial

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿La cooperativa cuenta con políticas claras para proteger la información confidencial?	Siempre	2	10%
	Casi siempre	5	24%
	A veces	2	9%
	Casi nunca	8	38%
	Nunca	4	19%
	Total	21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 15.

La cooperativa cuenta con políticas claras para la confidencial



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

Mediante la recolección de la información, se observó, 8 personas que conforman el 38% afirman que la cooperativa casi nunca cuenta con políticas claras para proteger la

información confidencial, 4 encuestados que representan el 19% deducen que nunca se tiene estas normativas, 5 consultados que forma el 24% manifiesta que casi siempre se tiene las normas, 2 participantes que constituyen el 10% menciona que siempre, mientras que 2 individuos que forman el 9% manifiesta que a veces se cuenta con reglas de protección de datos.

En consecuencia, la percepción sobre la confidencialidad de la información es negativa, ya que no se cuenta con políticas claras debido a la carencia de formalización o conocimiento de las normativas de seguridad dentro de la entidad, especialmente en el entorno digital. Por tal motivo, se recomienda establecer protocolos específicos para la gestión de datos, garantizando la información constante de los empleados acerca de estas normativas.

14. ¿Se realizan capacitaciones sobre la seguridad de la información para los empleados?

Tabla 19.

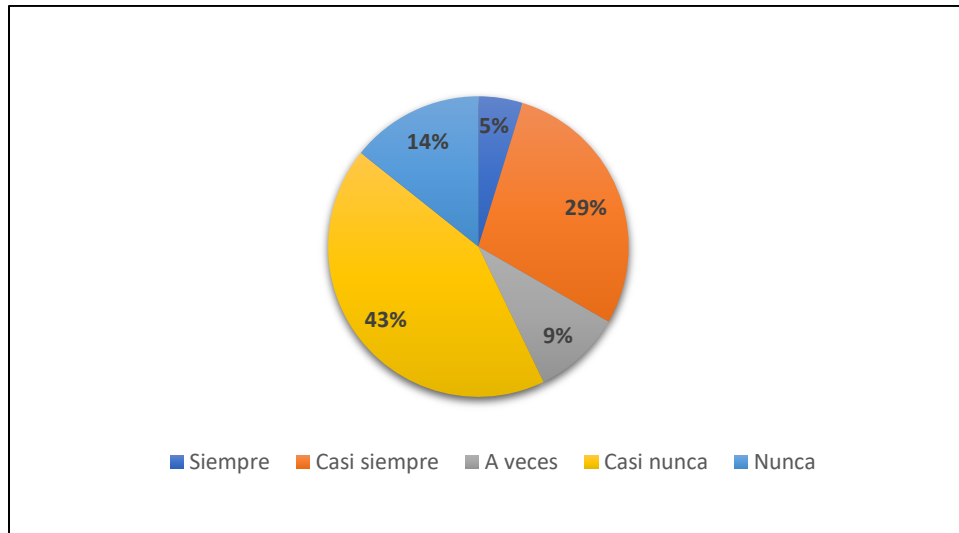
Capacitación sobre seguridad

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Se realizan capacitaciones sobre la seguridad de la información para los empleados?	Siempre	1	5%
	Casi siempre	6	29%
	A veces	2	9%
	Casi nunca	9	43%
	Nunca	3	14%
	Total	21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 16.

Capacitación sobre seguridad



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

En la tabla 19, se determinó, 9 encuestados que representan el 43% consideran que casi nunca se realizan capacitaciones sobre la seguridad de la información para los empleados, 3 individuos que conforman el 14% mencionan que nunca se hace estas actividades informativas, 6 trabajadores que constituyen el 29% afirman que se realizan casi siempre, 1 consultado que forma el 5% alude que siempre y 2 empleados que forman el 9% manifiestan que a veces se tiene las opciones de capacitación.

Por consiguiente, se percibe que la cooperativa realiza esfuerzos por mantener capacitados a los trabajadores en temas de seguridad de la información, pero no es suficiente, debido a que las capacitaciones no son frecuentes en todos los casos. Esto refleja la necesidad de fortalecer las actividades formativas de los empleados para que reciban capacitaciones periódicas en tema de seguridad de datos.

15. ¿Existen sistemas de protección contra accesos no autorizados a la información digital?

Tabla 20.

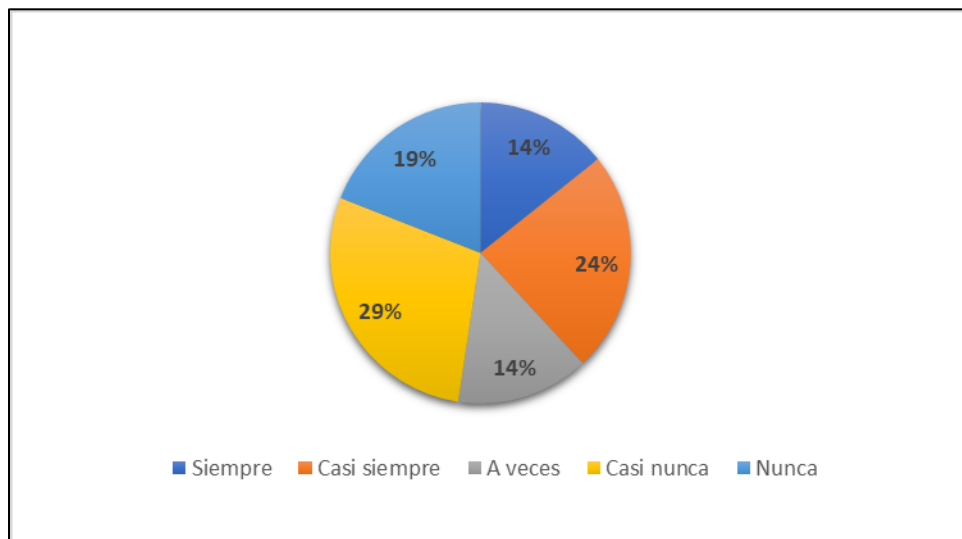
Sistemas de protección contra accesos no autorizados a la información digital

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Existen sistemas de protección contra accesos no autorizados a la información digital?	Siempre	3	14%
	Casi siempre	5	24%
	A veces	3	14%
	Casi nunca	6	29%
	Nunca	4	19%
	Total	21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 17.

Sistemas de protección contra accesos no autorizados



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

Con base en la tabla 20, se visualiza que 6 trabajadores que representan el 29% manifiesta que casi nunca existen sistemas de protección contra accesos no autorizados a la información digital, 4 empleados que constituyen el 19% considera que nunca se cuenta con opciones de salvaguardar los datos, mientras que 5 consultados que forman el 24% aluden que casi siempre, 3 participantes que forman el 14% manifiestan que siempre se

cuenta con formas de protección y 3 individuos que constituyen el 14% afirman que a veces se cuenta con herramientas digitales.

Evidentemente, la cooperativa no cuenta con sistemas de protección efectivos para la prevención de la información digital, generando una sensación general de inseguridad en los trabajadores y sugiriendo que existe vulnerabilidad en la infraestructura de seguridad digital de la entidad financiera. Este panorama, indica que se requiere mejorar las medidas de protección de información, por medio de herramientas digitales adecuadas.

16. ¿La cooperativa tiene medidas para proteger los datos de los socios contra posibles ciberataques?

Tabla 21.

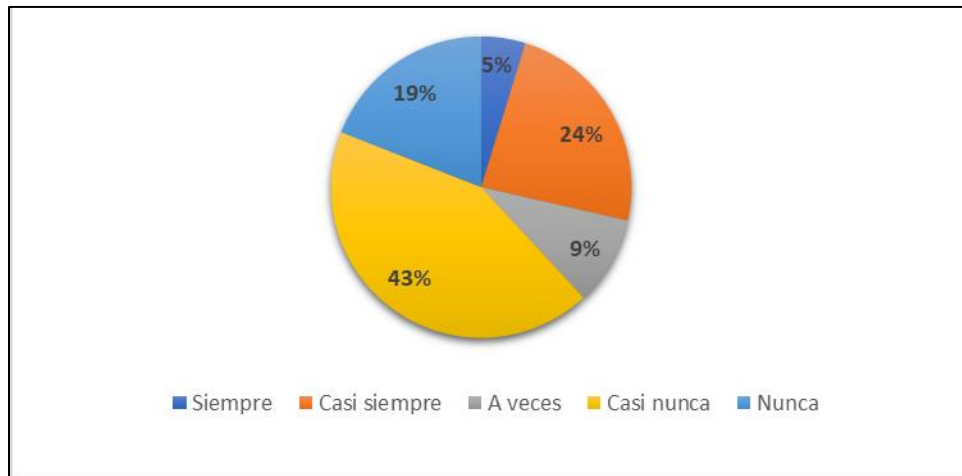
La cooperativa tiene medidas para proteger los datos de los socios

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿La cooperativa tiene medidas para proteger los datos de los socios contra posibles ciberataques?	Siempre	1	5%
	Casi siempre	5	24%
	A veces	2	9%
	Casi nunca	9	43%
	Nunca	4	19%
	Total	21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 18.

La cooperativa tiene medidas para proteger los datos de los socios



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

En cuanto a la información obtenida de los trabajadores de la Cooperativa Señor del Árbol, se observa, 9 empleados que representan el 43% manifiestan que la cooperativa casi nunca tiene medidas para proteger los datos de los socios contra posibles ciberataques, 4 consultados que constituyen el 19% afirman que nunca se cuenta con opciones de salvaguardar la información, 5 individuos que forma el 24% alude que casi siempre se tiene estos sistemas, 1 participante que constituyen el 5%, afirma que siempre y 2 individuos que representan el 10% deducen que a veces se cuenta con medios de protección.

Por ende, existe una percepción variada en cuanto a las medidas serias de protección de datos contra posibles ciberataques, lo que indica que, en ciertas situaciones, las medidas no son consistentes. Por ende, es necesario revisar y verificar la gestión de gestión de riesgos en el tratamiento de datos y establecer herramientas TIC que ayuden a la protección de la información contra posibles ataques cibernéticos.

IMPACTO DE LAS TIC EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

17. ¿El uso de TIC ha mejorado la toma de decisiones en la cooperativa?

Tabla 22.

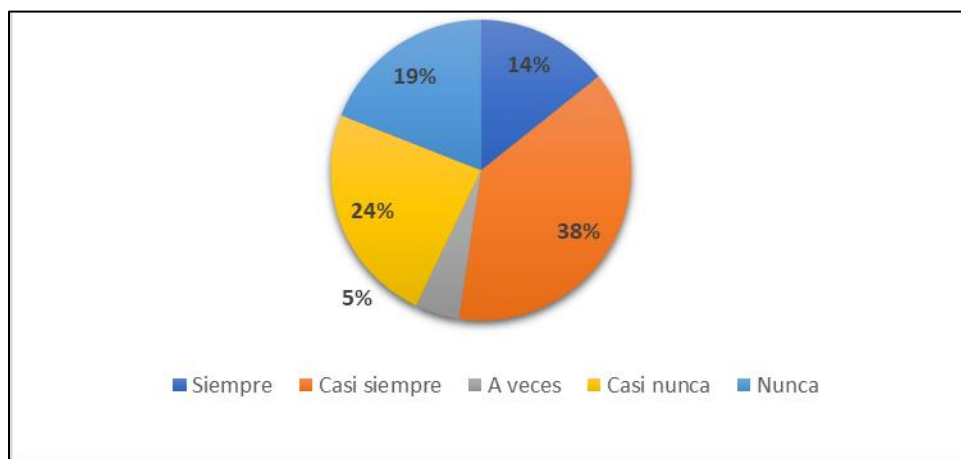
Uso de TIC ha mejorado la toma de decisiones en la cooperativa

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿El uso de TIC ha mejorado la toma de decisiones en la cooperativa?	Siempre	3	14%
	Casi siempre	8	38%
	A veces	1	5%
	Casi nunca	5	24%
	Nunca	4	19%
Total		21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 19.

Uso de TIC ha mejorado la toma de decisiones en la cooperativa



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

Sobre los datos obtenidos, se visualiza, 8 empleados que representan el 38% manifiestan que el uso de las TIC casi siempre ha mejorado la toma de decisiones en la cooperativa, 3 trabajadores que equivalen el 14% consideran que siempre se tiene beneficios, 5 consultado que forma el 24% deducen que casi nunca se cuenta con mejoras,

4 participantes que reflejan el 19% afirma que nunca y 1 individuo que conforma el 5% alude que a veces existe cambios positivos.

En concordancia, las TIC tienen un impacto positivo y significativo en el proceso de toma de decisiones en la cooperativa, pero aún se tiene ausencias de estas herramientas en la gestión administrativa. Esto resalta la necesidad de mejorar la integración y capacitación sobre las TIC en la gestión administrativa.

18. ¿La implementación de TIC ha reducido los tiempos de respuesta en la gestión administrativa?

Tabla 23.

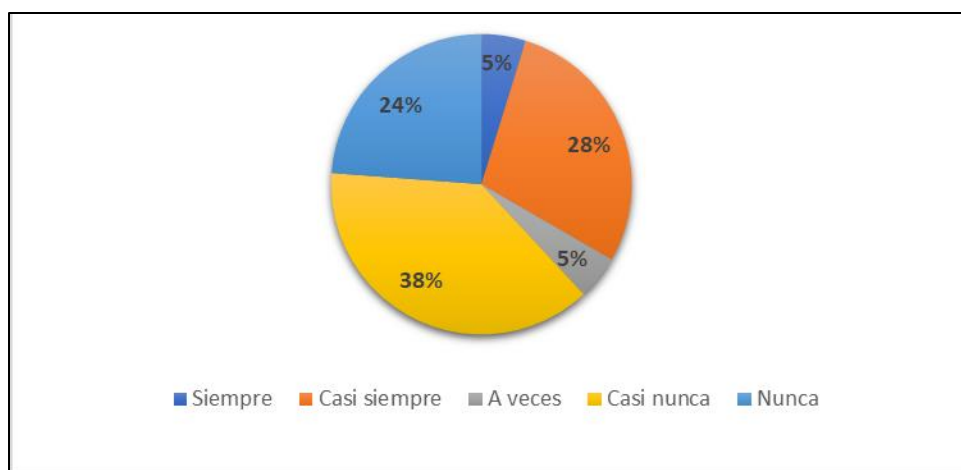
TIC en la reducción de tiempos de respuesta en la gestión administrativa

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿La implementación de TIC ha reducido los tiempos de respuesta en la gestión administrativa?	Siempre	1	5%
	Casi siempre	6	29%
	A veces	1	5%
	Casi nunca	8	38%
	Nunca	5	24%
	Total		21

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 20.

TIC en la reducción de tiempos de respuesta en la gestión administrativa



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

En el estudio, se observa, 8 empleados que representan el 38% manifiestan que la TIC casi nunca ha reducido los tiempos de respuesta en la gestión administrativa, 5 trabajadores que conforman el 43% aluden que nunca se tiene una reducción, 6 participantes que equivalen al 29% afirman que casi siempre se tiene una minimización, 1 persona que supone el 5% deduce que siempre y 1 individuo que forma el 5% afirma que a veces se da una disminución de los tiempos.

De esta manera, los resultados demuestran que las TIC tienen un impacto positivo en la eficiencia de la gestión administrativa, pero existe una carencia de integración deficiente de las herramientas digitales en cuanto a procesos. Por lo consiguiente, es necesario identificar la gestión en el que existe se genera mayor tiempo y optimizar estos aspectos por medio de capacitaciones sobre la tecnología digital en una mejor continua de la eficiencia administrativa.

19. ¿Las TIC facilitan la comunicación interna entre los diferentes departamentos de la cooperativa?

Tabla 24.

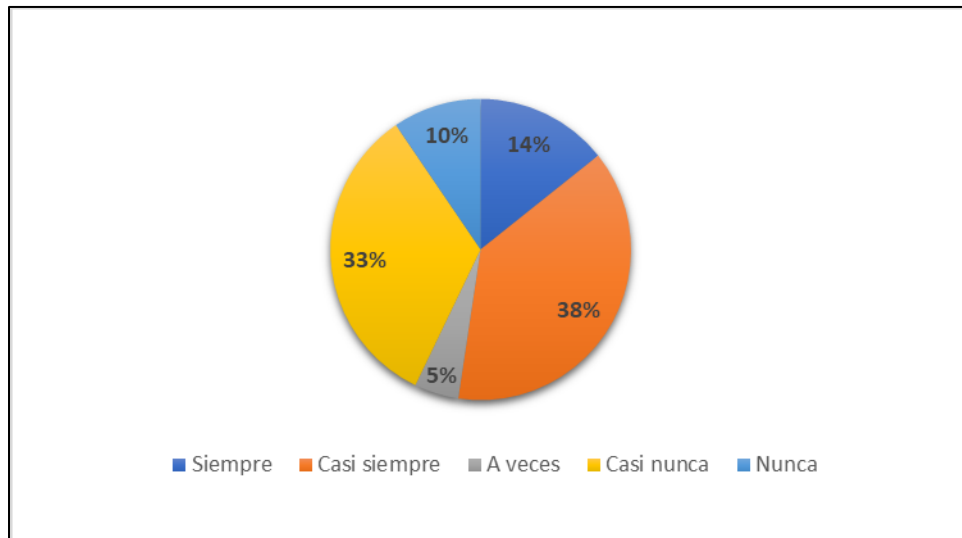
Las TIC en la comunicación interna entre departamentos

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Las TIC facilitan la comunicación interna entre los diferentes departamentos de la cooperativa?	Siempre	3	14%
	Casi siempre	8	38%
	A veces	1	5%
	Casi nunca	7	33%
	Nunca	2	10%
	Total	21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 21.

Las TIC en la comunicación interna entre departamentos



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

En la tabla 24, previo a los resultados obtenidos, 8 empleados pertenecientes al 38% considera que las TIC casi siempre facilita la comunicación interna entre los diferentes departamentos de la cooperativa, 3 trabajadores que corresponden al 14% manifiesta que siempre se tiene mejoras, 7 encuestados que equivalen al 33% afirman que casi nunca se tiene beneficios, 2 individuos que forman el 10% afirman que nunca y 1 consultado que conforma el 5% indica que a veces las tecnologías proporciona facilidades comunicativas.

Previo a los porcentajes determinados, se destaca que la TIC en parte son efectivo en la mejora de la comunicación interna, resultando un aspecto positivo para la eficiencia y colaboración organizacional. No obstante, no se cuenta con una administración adecuada de las herramientas digitales en la empresa. De esta manera, es recomendable investigar las situaciones en la que la comunicación enfrenta obstáculos y determinar las herramientas tecnológicas adecuada para tener una mejor comunicación entre áreas de trabajo.

20. ¿El uso de TIC ha aumentado la satisfacción de los socios en términos de servicio administrativo?

Tabla 25.

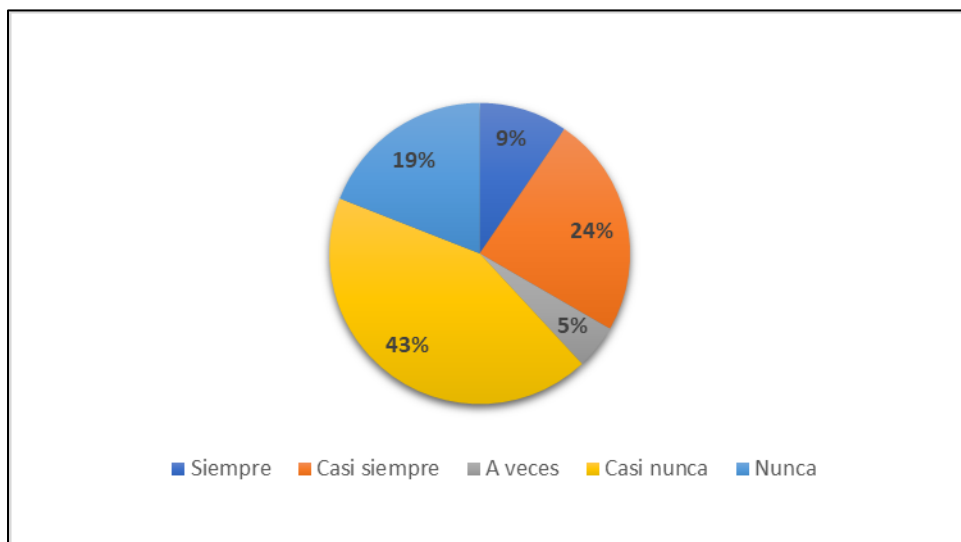
El uso de TIC para el aumento de la satisfacción de los socios

Pregunta	Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿El uso de TIC ha aumentado la satisfacción de los socios en términos de servicio administrativo?	Siempre	2	9%
	Casi siempre	5	24%
	A veces	1	5%
	Casi nunca	9	43%
	Nunca	4	19%
	Total	21	100%

Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Figura 22.

El uso de TIC para el aumento de la satisfacción de los socios



Nota. Información tomada de la encuesta aplicada en la Cooperativa Señor del Árbol.

Análisis e interpretación

En la investigación realizada en la Cooperativa, se identificó, 9 personas que representan el 43% aluden que el uso de TIC casi nunca ha aumentado la satisfacción de los

socios en términos de servicio administrativo, 4 individuos que constituyen el 19% afirman que nunca se tiene mejoras, 5 encuestados que equivalente el 24% menciona que casi siempre se tiene incremento, 2 consultados que constituyen el 9% aluden que siempre y 1 participante que forma el 5% consideren que a veces se da un aumento en la satisfacción.

En relación con la idea anterior, las TIC no han tenido un efecto favorable en la satisfacción de los socios respecto al servicio administrativo, lo que sugiere que las herramientas tecnológicas disponibles no son eficaces y no están siendo utilizadas de manera óptima. Por lo que se recomienda capacitar al personal sobre el uso de las herramientas tecnológicas actuales, permitiendo tener mayor experiencia en cuanto a las TIC y una mayor satisfacción.

7.2. Resultados de la entrevista

La entrevista tuvo 10 preguntas divididas en 4 dimensiones como se visualiza en el anexo III, la cual fue aplicada al gerente de la Cooperativa de ahorro y crédito Señor del Árbol Sucursal Pujilí, la cual se muestra en el Anexo VIII.

Tabla 26.*Análisis de la entrevista al Gerente General.*

Preguntas	Respuesta del proceso actual de la Cooperativa	Concepto de autor	Análisis	Aporte
1. ¿Considera que los empleados de la cooperativa tienen un nivel adecuado de competencias digitales para enfrentar los desafíos administrativos actuales? ¿Por qué?	Sí, por la capacitación que se efectúa constante.	Competencias digitales: La habilidad de usar herramientas tecnológicas para resolver problemas administrativos (Alva, 2022)	La capacitación continua es importante para desarrollar competencias digitales, permitiendo a los empleados enfrentarse con mayor eficiencia a los desafíos administrativos actuales. Esto asegura que se mantengan actualizados frente a los cambios tecnológicos.	Para que los trabajadores cuenten con las competencias digitales necesarias, la capacitación constante es importante. Sin embargo, se la debe relacionar con la utilización de las herramientas tecnológicas en a gestión administrativa.
¿Qué tipo de capacitaciones se han implementado para mejorar las competencias digitales del personal?	TIC de publicidad adecuada con nuevos formatos que maneja la institución	Capacitación tecnológica: Entrenamiento que mejora las habilidades digitales en contextos específicos, como la publicidad digital (Benitez, 2023).	Las capacitaciones centradas en TIC de publicidad demuestran un enfoque en mejorar habilidades relacionadas con el marketing digital y las herramientas tecnológicas actuales.	Toda empresa, requiere capacitar a sus trabajadores, aún más en el tema publicitario que es vital para mejorar las competencias en el marketing digital. Sin embargo, para tener mayor competencias y habilidades de personal, se debe innovar en capacitaciones, ya que este tema se enlaza con la administración de documentos e información resultados del servicio que brinda la cooperativa.
¿Cómo describiría el impacto de las TIC en la eficiencia de la gestión administrativa en la cooperativa?	Facilita la rapidez y eficiencia de los trámites a solicitar	Impacto de las TIC: El efecto de la tecnología en la mejora de la gestión organizacionales (Demetrio & Flores, 2023).	Las TIC tienen un impacto claro en la mejora de la eficiencia administrativa, permitiendo la agilización de trámites y mejorando la rapidez en los servicios, lo cual es fundamental para el buen funcionamiento de la cooperativa.	Las TIC en la gestión administrativa es necesario para mantener una reducción de los trámites dentro de la cooperativa. Por lo que, para maximizar su impacto se debe contar con el personal capacitado en cuanto a herramientas de uso administrativo.

Preguntas	Respuesta del proceso actual de la Cooperativa	Concepto de autor	Análisis	Aporte
¿Qué sistemas digitales se utilizan para el control y la gestión de documentos?	Escaneo de documentos: control de listas VIP: Eficacia en buro de crédito	Gestión documental digital: Uso de tecnologías para organizar, almacenar y acceder a documentos (Achahuanco, 2023).	El uso de sistemas de escaneo y control de listas VIP demuestra una estrategia efectiva para la gestión de documentos, lo cual optimiza el acceso a la información y mejora la eficiencia operativa.	Para mejorar esta gestión, se recomienda integrar software de gestión documental automatizado y herramientas avanzadas de análisis crediticio.
¿La infraestructura tecnológica actual satisface las necesidades de la cooperativa? ¿Qué áreas requieren mejoras?	Si, satisface ya que se cuenta con nuevos servicios de primera	Infraestructura tecnológica: Recursos tecnológicos que permiten el desarrollo de actividades organizacionales (Amedaño, 2020).	La infraestructura tecnológica está adecuada a las necesidades actuales de la cooperativa, aunque es recomendable seguir evaluando la evolución de las tecnologías para mantener un servicio actualizado y eficiente.	Para una mejor satisfacción del personal, la infraestructura tecnológica es necesario, lo que sugiere seguir innovando con la incorporación de servicios digitales para mejorar la experiencia del usuario.
¿Qué medidas se toman para garantizar el acceso continuo a internet y evitar interrupciones en las operaciones?	Los sistemas se encuentran controlados por las bases ya que la institución cuenta con baterías propias e internet de primera.	Continuidad operativa: Estrategias para mantener el funcionamiento ininterrumpido de los servicios (Achahuanco, 2023).	Los sistemas de respaldo y baterías propias aseguran que la cooperativa pueda operar sin interrupciones, lo cual es fundamental para la estabilidad de las operaciones y para mantener la continuidad del servicio.	El acceso a Internet es la columna vertebral que sustenta todas las funcionalidades de las TIC, permitiendo a la cooperativa ser más eficientes, segura y centrada en el cliente. Por ende, se debe mejorar la infraestructura de Internet, permitiendo mayor volumen de aceptación a las áreas administrativas.
¿Qué políticas y protocolos se implementan para proteger la información confidencial de la cooperativa y sus socios?	Responsabilidad y fidelidad	Protección de la información: Conjunto de medidas para asegurar la confidencialidad de la información (Ferrer, 2021).	La protección de la información se gestiona a través de la responsabilidad y fidelidad, lo cual indica la importancia del compromiso con la seguridad de la información.	Para reforzar la seguridad, se recomienda desarrollar la capacitación continua en ciberseguridad y adoptar tecnologías de encriptación avanzadas, asegurando que todos los empleados mantengan un enfoque proactivo en la protección de datos.
¿Cómo se asegura la protección de los datos ante posibles ciberataques o accesos no autorizados?	Alertas ya que la institución tiene precauciones, cuenta y se maneja como correos y	Ciberseguridad: Estrategias para proteger sistemas digitales contra	El uso de alertas y la restricción de accesos solo a plataformas institucionales demuestra una estrategia de ciberseguridad bien	Para mejorar la seguridad, se recomienda buscar alternativas de conexión entre las plataformas institucionales, los correos, con una

Preguntas	Respuesta del proceso actual de la Cooperativa	Concepto de autor	Análisis	Aporte
	plataformas institucionales únicamente.	accesos no autorizados (Achahuanco, 2023).	definida, centrada en la prevención de accesos no autorizados.	herramienta digital de protección de datos.
¿Qué beneficios concretos ha observado en la toma de decisiones gracias a la implementación de TIC?	Manejo correcto: Responsabilidad en realizar transacciones	Toma de decisiones con TIC: Utilización de tecnologías para la mejora de la calidad y la rapidez de las decisiones organizacionales (Demetrio & Flores, 2023).	Las TIC han mejorado la toma de decisiones al permitir un manejo adecuado de las transacciones y promover la responsabilidad en las acciones, lo cual optimiza la gestión de toma de decisiones dentro de la cooperativa.	Las TIC son importante en la toma de decisiones, siendo necesario herramientas digitales como Oddo, Chat virtuales como medio informativo en temas administrativos, mejorando las capacidades en la toma de decisiones.
¿En qué medida el uso de TIC ha mejorado la satisfacción de los socios respecto a los servicios administrativos?	La rapidez de brindar los servicios financieros y el buen trato.	Satisfacción del cliente: Percepción positiva de los servicios proporcionados a los usuarios (Quiroga, 2021).	Las TIC han contribuido a mejorar la satisfacción de los socios al acelerar los servicios financieros y garantizar un trato eficiente, lo cual es clave para mantener una buena relación con los socios y aumentar su lealtad.	Un aspecto esencial en la gestión administrativa es la satisfacción de los socios, siendo necesario utilizar herramientas digitales como Odoo para almacenar los criterios de aceptación o rechazo de los socios como de los clientes.

Nota. Información propia

7.2.1. Resumen de problemas encontrados

Limitada capacitación continua sobre TIC: Gran parte del personal no cuenta con las habilidades suficientes en el manejo de herramientas básicas de oficina, afectando la productividad diaria.

Comunicación interna deficiente: Aun cuando los trabajadores mencionan que se cuentan con las herramientas tecnológicas disponibles, se tiene una limitada TIC que considere la mejora de la comunicación interna dentro de los departamentos de la gestión administrativa.

Retraso de la implementación en nuevos sistemas: Se visualiza que se tiene un retraso en la adopción de nuevos sistemas tecnológicos para la optimización de la gestión administrativa.

Limitación de recursos para la implementación progresiva de TIC: Existe una ausencia del plan de digitalización progresiva y limitados recursos.

Selección de las TIC

Para la selección de la herramienta TIC a implementar se considera una tabla explicativa del porque utilizar el ERP, en lugar de otras herramientas conocidas.

8. PROPUESTA

Marco Institucional

Historia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

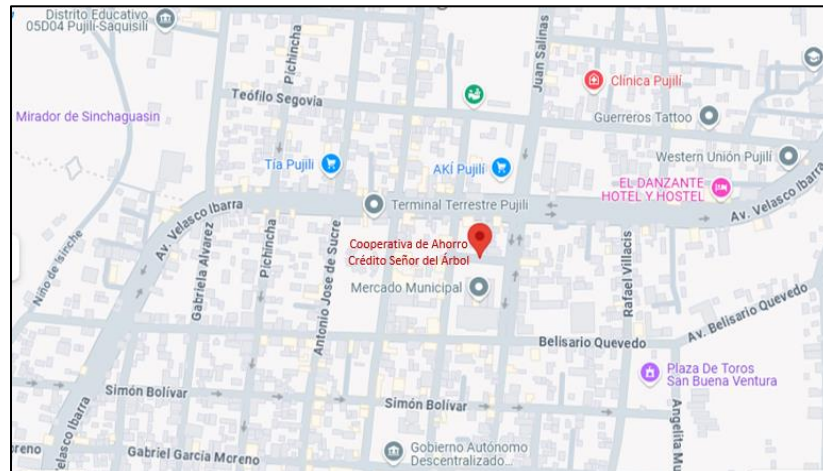
Historia

La cooperativa de Ahorro y Crédito El Señor del Árbol, se la creó en el 2010 con la finalidad de satisfacer las necesidades en el aspecto financiero, de la comunidad y sus socios, enfocándose desde el desarrollo local.

Empezó con 15 socio fundadores, y a través de los años ha crecido hasta llegar a 400 socios, con un enfoque solidario y social.

Figura 23.

Ubicación geográfica



Nota: Ubicación en Av. Vicente Rocafuerte y Juan Salinas. Tomado de (Google Maps,2025)

Filosofía institucional

Define los principios y el rumbo que guía para el funcionamiento. Es esencial dar a conocer a todos los trabajadores para que se asegure que todos se encuentren alineados con los principio, objetivos, misión y visión.

Propósito

Impulsar el desarrollo económico tanto de los socios y la comunidad, impulsando la rentabilidad mutua.

Misión

Ser una cooperativa de Ahorro y Crédito que ejerce los principios de la economía, enmarcada bajo el respeto, confianza de los socios y promoviendo el desarrollo económico local.

Visión

Es una organización sostenible y sólida enfocada en el bien común, ofreciendo los servicios de ahorro y crédito respetuoso y eficiente con el medio ambiente.

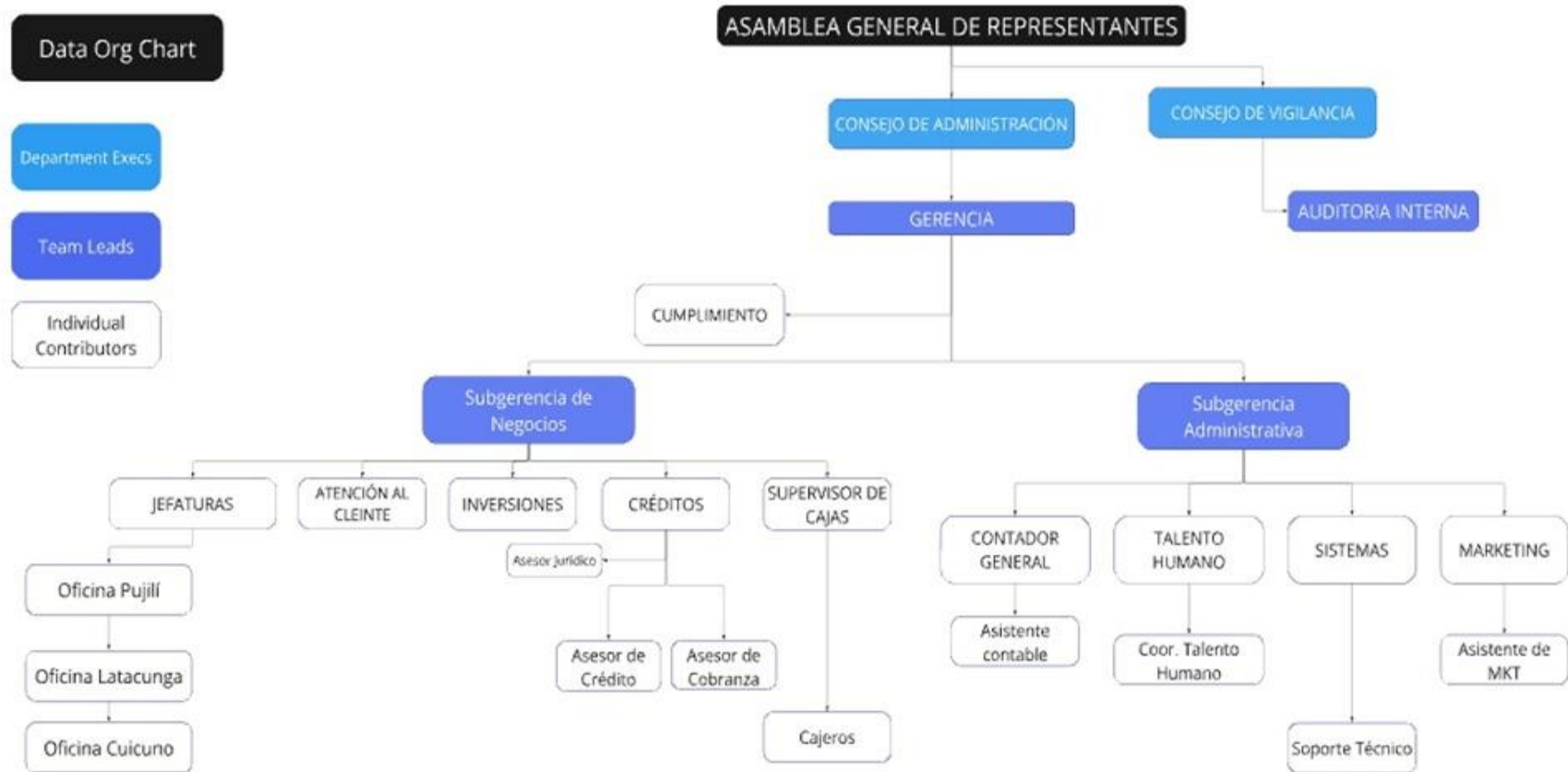
Valores

- Transparencia
- Lealtad
- Confianza
- Compromiso
- Honestidad
- Ética

Política

Solución para los socios, con responsabilidad social, sin discriminación de raza, posición política, clase social o religiosa.

Organigrama estructural
Figura 24.
Estructura organizacional



Nota. Información proporcionada por la Cooperativa Señor del Árbol Sucursal Pujilí (2024)

8.3. Propuesta del uso de las TIC en la gestión administrativa

8.3.1. Matriz FODA

Con base a la información de análisis interno y externo, se realizó el FODA considerando el análisis y tabulación de la encuesta y la entrevista como factores internos y la mejora de los factores externos, ya establecidos en el FODA institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Señor del Árbol.

Tabla 27.

Matriz FODA

INTERNO FORTALEZAS	EXTERNO OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ● Capacitación constante en TIC ● Disponibilidad de equipos tecnológicos ● Apoyo institucional para la digitalización de procesos. ● Uso de sistemas digitales para el control de documentos internos ● Plataformas digitales para consultas ● Uso de las TIC en la toma de decisiones ● Implementación de servicios TIC para mejora de la publicidad ● Disponibilidad de inversión para herramientas digitales ● Adaptabilidad a nuevas soluciones tecnológicas ● Comunicación abierta entre departamentos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Confianza de la población ecuatoriana en la economía popular y solidaria ● Crecimiento del mercado de crédito en los sectores rurales ● Innovaciones tecnológicas ● Incremento de créditos a pequeños productores ● Crecimiento del comercio electrónico ● Expansión de nuevos mercados ● Estrategias de retención de clientes ● Crecimiento de la digitalización global ● Apoyo de políticas públicas a la digitalización ● Confianza en las plataformas digitales.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Habilidades básicas limitadas en el manejo de herramientas ofimáticas ● Resistencia al cambio ante la digitalización ● Poca integración de TIC entre departamentos para la comunicación interna. ● Limitada capacitación sobre seguridad de la información. ● Limitadas políticas de protección de la información confidencial. ● Dependencia de internet para el funcionamiento de las TIC ● Uso limitado de herramientas en la gestión administrativa. ● Retraso en la implementación de nuevos sistemas ● Pocas herramientas de protección de datos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Alta competencia en el sector financiero ● Crisis económica Nacional ● Riesgos de ciberseguridad ● Fluctuaciones del tipo de cambio ● Cambios en las preferencias de consumo ● Costos de adaptación a nuevas normativas ● Competencia desleal del sector financiero ● Desastres naturales que afecten la infraestructura tecnológica ● Regulaciones arancelarias para productos tecnológicos: ● Desarrollo de nuevos productos tecnológicos por parte de la competencia.

Nota. Información propia

Interpretación

La empresa cuenta con fortalezas claves como la capacitación constante en TIC, servicios TIC para mejora de la publicidad, la disponibilidad de inversión para herramientas digitales. Sin embargo, enfrenta debilidades como la limitada habilidades básicas en el manejo de herramientas ofimáticas, la resistencia al cambio ante la digitalización, la poca integración de TIC entre departamentos para la comunicación interna, para mejorar estos aspectos es esencial que se mejor el uso de las TIC en la gestión administrativas.

A la vez, de acuerdo al entorno externos, se tiene oportunidades significativas como la confianza de la población ecuatoriana, el crecimiento del mercado de crédito en los sectores rurales, las innovaciones tecnológicas.

Mientras que, se consideran como amenazas a la alta competencia en el sector financiero, la crisis económica Nacional y los riesgos de ciberseguridad, por ello, se debe establecer estrategias de conocimiento de TIC y su uso en las actividades de la gestión administrativa.

8.3.2. Análisis de la matriz de evaluación de factores internos (EFI)

Tabla 28.

Matriz EFI

Fortalezas	Peso	Valor	Ponderación
Capacitación constante en TIC	0,1	4	0,4
Disponibilidad de equipos tecnológicos	0,08	3	0,24
Apoyo institucional para la digitalización de procesos.	0,07	4	0,28
Uso de sistemas digitales para el control de documentos internos	0,07	3	0,21
Plataformas digitales para consultas	0,06	4	0,24
Aplicación de las TIC en la toma de decisiones	0,05	4	0,2
Implementación de servicios TIC para mejora de la publicidad	0,04	3	0,12
Disponibilidad de inversión para herramientas digitales	0,04	4	0,16
Adaptabilidad a nuevas soluciones tecnológicas	0,04	4	0,16
Comunicación abierta entre departamentos	0,03	3	0,09

Debilidades	Peso	Valor	Ponderación
Limitadas habilidades básicas en el manejo de herramientas ofimáticas	0,07	1	0,07
Resistencia al cambio ante la digitalización	0,05	2	0,1
Poca integración de TIC entre departamentos para la comunicación interna.	0,05	2	0,1
Limitada capacitación sobre seguridad de la información.	0,05	2	0,1
Limitadas políticas de protección de la información confidencial.	0,04	1	0,04
Dependencia de internet para el funcionamiento de las TIC	0,03	2	0,06
Uso limitado de herramientas en la gestión administrativa.	0,03	1	0,03
Retraso en la implementación de nuevos sistemas	0,03	1	0,03
Pocas herramientas de protección de datos	0,03	2	0,06
Desactualización en tecnologías que limita la competitividad.	0,04	2	0,08
		1	2,77

Nota. Información propia

Análisis interpretación

Considerando los factores internos muestran un puntaje de 2,77, esto es mayor al puntaje de 2,5 establecido que menciona que sobre los factores internos, lo que quiere decir, que la cooperativa tiene más fortalezas que debilidades.

La cooperativa cuenta con capacitación constante en TIC, además, tiene respaldo para la digitalización lo que refuerza la capacidad de integración tecnológica. Sin embargo, se percibe en áreas críticas como las limitadas habilidades básicas en el manejo de herramientas ofimáticas, las limitadas políticas de protección de la información confidencial, la limitación del uso de herramientas digitales para la gestión administrativa.

8.3.3. Análisis de la Matriz de evaluaciones de factor externo EFE

Tabla 29.

Matriz EFE

Oportunidades	Peso	Valor	Ponderación
Confianza de la población ecuatoriana en la economía popular y solidaria	0,10	4	0,4
Crecimiento del mercado de crédito en los sectores rurales	0,06	3	0,18
Incremento de créditos a pequeños productores	0,06	3	0,18
Innovaciones tecnológicas	0,07	4	0,28
Crecimiento del comercio electrónico	0,05	3	0,15

Expansión de nuevos mercados	0,04	3	0,12
Estrategias de retención de clientes	0,05	3	0,15
Crecimiento de la digitalización global	0,05	3	0,15
Apoyo de políticas públicas a la digitalización	0,04	3	0,12
Confianza en las plataformas digitales	0,05	3	0,15
Amenazas	Peso	Valor	Ponderación
Alta competencia en el sector financiero	0,09	1	0,09
Crisis económica Nacional	0,06	2	0,12
Riesgos de ciberseguridad	0,04	2	0,08
Fluctuaciones del tipo de cambio	0,04	2	0,08
Cambios en las preferencias de consumo	0,04	1	0,04
Costos de adaptación a nuevas normativas	0,03	2	0,06
Competencia desleal del sector financiero	0,03	1	0,03
Desastres naturales que afecten la infraestructura tecnológica	0,03	1	0,03
Regulaciones arancelarias para productos tecnológicos:	0,03	2	0,06
Desarrollo de nuevos productos tecnológicos por parte de la competencia	0,04	2	0,08
Total	1		2,55

Nota. Información propia

Análisis e interpretación

El realizar la matriz EFE se visualiza que el puntaje total es de 2,55, señalando que existen mayores oportunidades que amenazas, es decir, existe un entorno de crecimiento.

Las oportunidades más relevantes incluyen la confianza de la población ecuatoriana en la economía popular y solidaria, las innovaciones tecnológicas, esto a su vez, genera un incremento del uso de las TIC.

Mientras que las amenazas representan un riesgo menor, la alta competencia en el sector financiero y la crisis económica Nacional son los valores con mayor peso, indicando que el mercado requiere de estrategias para contribuir al uso de las TIC.

Matriz de estrategias

Tabla 30.

Matriz estrategias

		FORTALEZAS (F)		DEBILIDADES (D)	
MATRIZ ESTRATÉGICO DE FODA	F1	Capacitación constante en TIC	D1	Limitadas habilidades básicas en el manejo de herramientas ofimáticas	
	F2	Disponibilidad de equipos tecnológicos	D2	Resistencia al cambio ante la digitalización	
	F3	Apoyo institucional para la digitalización de procesos.	D3	Poca integración de TIC entre departamentos para la comunicación interna.	
	F4	Uso de sistemas digitales para el control de documentos internos	D4	Limitada capacitación sobre seguridad de la información.	
	F5	Plataformas digitales para consultas	D5	Limitadas políticas de protección de la información confidencial.	
	F6	Aplicación TIC en la toma de decisiones estratégicas	D6	Dependencia de internet para el funcionamiento de las TIC	
	F7	Implementación de servicios TIC para mejora de la publicidad	D7	Uso limitado de herramientas en la gestión administrativa	
	F8	Disponibilidad de inversión para herramientas digitales	D8	Retraso en la implementación de nuevos sistemas	
	F9	Adaptabilidad a nuevas soluciones tecnológicas	D9	Pocas herramientas de protección de datos	
	F10	Comunicación abierta entre departamentos	D10	Desactualización en tecnologías que limita la competitividad.	
OPORTUNIDADES (O)		ESTRATEGIAS (FO)		ESTRATEGIAS (DO)	
O1	Confianza de la población ecuatoriana en la economía popular y solidaria	F1O2	Promover la capacitación en TIC en los trabajadores de la cooperativa pertenecientes a áreas rurales, sobre el acceso a los servicios digitales.	D1O4	Integrar en la TIC ERP información que permita el mejoramiento de las habilidades básicas en el uso de herramientas ofimáticas, alineándolas con las innovaciones tecnológicas actuales.
O2	Crecimiento del mercado de crédito en los sectores rurales	F2O8	Diseñar la TIC ERP Odoó que pueda ser integrado en la infraestructura digital de la cooperativa para ofrecer servicios innovadores en la gestión administrativa, contribuyendo a la mejora de la eficiencia y conectividad.	D2O5	Diseñar un plan de gestión del cambio que permita una transición más suave hacia la digitalización, mostrando los beneficios del comercio electrónico en la gestión administrativa.

O3	Incremento de créditos a pequeños productores	F306	Fortalecer la digitalización de procesos internos para una mejor respuesta a la expansión del mercado y ofrecimientos de servicios digitales más accesibles.	D405	Aprovechar el apoyo gubernamental y las políticas públicas para la realización de talleres sobre seguridad de la información, reforzando la protección de los datos administrativos.
O4	Innovaciones tecnológicas				
O5	Crecimiento del comercio electrónico				
O6	Expansión de nuevos mercados				
O7	Estrategias de retención de clientes				
O8	Crecimiento de la digitalización global				
O9	Apoyo de políticas públicas a la digitalización				
O10	Confianza en las plataformas digitales				
	AMENAZAS (A)		ESTRATEGIAS (FA)		ESTRATEGIAS (DA)
A1	Alta competencia en el sector financiero	F1A1	Diseñar actividades de capacitación sobre las TIC en la gestión administrativa para los trabajadores, asegurando que la cooperativa tenga un equipo capacitado para competir eficientemente frente a otras entidades financieras.	D3A1	Incorporar herramientas de mejora de la comunicación por medio de la TIC ERP para contribuir con la conexión comunicativa entre departamentos y ofrecer respuestas más rápidas ante la competencia.
A2	Crisis económica Nacional	F2A1	Aprovechar las TIC en las estrategias de marketing digital para mejorar el posicionamiento de la cooperativa frente a la competencia, destacando sus servicios tecnológicos	D7A4	Establecer un equipo dedicado al uso de las TIC para acelerar la adopción de nuevas tecnologías en la gestión administrativa, permitiendo una respuesta más rápida ante los cambios en el mercado.
A3	Riesgos de ciberseguridad	F5A5	Utilizar las plataformas digitales de consulta para el análisis de las preferencias de consumo, permitiendo ajustar los servicios de la cooperativa de acuerdo a las demandas del cliente.	D8A6	Desarrollar un plan de digitalización progresiva para integrar gradualmente herramientas digitales en la gestión administrativa, enfrentando la limitación de recursos y la resistencia interna.
A4	Fluctuaciones del tipo de cambio				

A5	Cambios en las preferencias de consumo
A6	Costos de adaptación a nuevas normativas
A7	Competencia desleal del sector financiero
A8	Desastres naturales que afecten la infraestructura tecnológica
A9	Regulaciones arancelarias para productos tecnológicos:

Nota. Información propia

Análisis estratégico

Tabla 31.

Análisis estratégico

ANALISIS ESTRATEGICO		IMPACTO		
	FO	ALTO	MEDIO	BAJO
F1O2	Promover la capacitación en TIC en los trabajadores de la cooperativa pertenecientes a áreas rurales, sobre el acceso a los servicios digitales.		X	
F2O8	Diseñar la TIC ERP Odoo que pueda ser integrado en la infraestructura digital de la cooperativa para ofrecer servicios innovadores en la gestión administrativa, contribuyendo a la mejora de la eficiencia y conectividad.	X		
F3O6	Fortalecer la digitalización de procesos internos para una mejor respuesta a la expansión del mercado y ofrecimientos de servicios digitales más accesibles.		X	
FA				
F1A1	Diseñar actividades de capacitación sobre las TIC en la gestión administrativa para los trabajadores, asegurando que la cooperativa tenga un equipo capacitado para competir eficientemente frente a otras entidades financieras.	X		
F2A1	Aprovechar las TIC en las estrategias de marketing digital para mejorar la visibilidad de la cooperativa frente a la competencia, destacando sus servicios tecnológicos	X		
F5A5	Utilizar las plataformas digitales de consulta para el análisis de las preferencias de consumo, permitiendo ajustar los servicios de la cooperativa de acuerdo a las demandas del cliente.		X	
DO				
D1O4	Integrar en la TIC ERP información que permita el mejoramiento de las habilidades básicas en el uso de herramientas ofimáticas, alineándolas con las innovaciones tecnológicas actuales.	X		
D2O5	Diseñar un plan de gestión del cambio que permita una transición más suave hacia la digitalización, mostrando los beneficios del comercio electrónico en la gestión administrativa.		X	
D4O5	Aprovechar el apoyo gubernamental y las políticas públicas para la realización de talleres sobre seguridad de la información, reforzando la protección de los datos administrativos.		X	
DA				
D3A1	Incorporar herramientas de mejora de la comunicación por medio de la TIC ERP para contribuir con la conexión comunicativa entre departamentos y ofrecer respuestas más rápidas ante la competencia.	X		
D7A4	Establecer un equipo dedicado al uso de las TIC para acelerar la adopción de nuevas tecnologías en la gestión administrativa, permitiendo una respuesta más rápida ante los cambios en el mercado.		X	

D8A6	Desarrollar un plan de digitalización progresiva para integrar gradualmente herramientas digitales en la gestión administrativa, enfrentando la limitación de recursos y la resistencia interna.	X
------	--	---

Nota. Información propia

Resumen de estrategias

Tabla 32.

Resumen de estrategias

Matriz resumen de estrategias	
F2O8	Integrar la TIC ERP Odoo en la infraestructura digital de la cooperativa para ofrecer servicios innovadores en la gestión administrativa, contribuyendo a la mejora de la eficiencia y conectividad.
F1A1	Diseñar actividades de capacitación sobre las TIC en la gestión administrativa para los trabajadores, asegurando que la cooperativa tenga un equipo capacitado para competir eficientemente frente a otras entidades financieras.
F2A1	Aprovechar las TIC en las estrategias de marketing digital para mejorar el posicionamiento de la cooperativa frente a la competencia, destacando sus servicios tecnológicos
D1O4	Integrar en la TIC ERP información que permita el mejoramiento de las habilidades básicas en el uso de herramientas ofimáticas, alineándolas con las innovaciones tecnológicas actuales.
D3A1	Incorporar herramientas de mejora de la comunicación por medio de la TIC ERP para contribuir con la conexión comunicativa entre departamentos y ofrecer respuestas más rápidas ante la competencia.
D8A6	Desarrollar un plan de digitalización progresiva para integrar gradualmente herramientas digitales en la gestión administrativa, enfrentando la limitación de recursos y la resistencia interna.

Nota. Información propia

Como se visualiza se toma 6 estrategias de la tabla de análisis de estrategia, considerando aquellas que tienen un impacto alto. Todas las estrategias tienen relación con la TIC ERP Oddo y dar solución a los problemas anteriormente encontrados que son la limitada capacitación continua sobre TIC, comunicación interna deficiente, retraso de la implementación en nuevos sistemas y limitación de recursos para la implementación progresiva de TIC.

8.1. Plan estratégico

Estrategia 1

Tabla 33.

Utilización de la infraestructura digital

Estrategia	Plan De Acción
<p>Diseñar la TIC ERP Odoo que pueda ser integrado en la infraestructura digital de la cooperativa para ofrecer servicios innovadores en la gestión administrativa, contribuyendo a la mejora de la eficiencia y conectividad.</p>	<p>Actividades</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ● Formación de un equipo encargado de la implementación del ERP, considerando el personal TI y Recursos Humanos.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Descarga del programa Odoo
	<ul style="list-style-type: none"> ● Adquisición de la licencia anual del programa Odoo
	<ul style="list-style-type: none"> ● Instalación de Odoo en cada una de las computadoras del personal de la gestión administrativa
	<ul style="list-style-type: none"> ● Integración de la plataforma ERP por medio de Odoo..
	<p>Responsable</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ● Jefe de Administración
	<ul style="list-style-type: none"> ● Asistente de TI.
	<p>Recursos</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ● Software de gestión administrativa
	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacitación del personal
	<ul style="list-style-type: none"> ● Conexión a internet estable.
	<p>Tiempo</p>
	<p>3 meses</p>
	<p>Presupuesto</p>
	<p>\$ 800</p>

Nota. Información propia

Estrategia 2

Tabla 34.

Programas de capacitación

Estrategia	Plan De Acción
<p>Diseñar actividades de capacitación sobre las TIC en la gestión administrativa para los trabajadores, asegurando que la cooperativa tenga un equipo capacitado para competir eficientemente frente a otras entidades financieras.</p>	<p>Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño del contenido y temas de la capacitación en TIC para todos los trabajadores. • Sugerencia de programas de capacitación continua por medio de talleres y seminarios. • Integración de videos sobre el uso de las TIC en las actividades de gestión administrativa. • Carga de documentación como artículos, informes, textos sobre la gestión administrativa por medio de las TIC, en el ERP. <p>Responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Administración • Asistente de TI. <p>Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material didáctico digital y presencial • Plataforma de formación en línea • Sala de formación equipada con tecnología. <p>Tiempo</p> <p>4 meses</p> <p>Presupuesto</p> <p>\$ 750</p>

Nota. Información propia

Estrategia 3

Tabla 35.

Estrategias TIC

Estrategia	Plan De Acción
<p>Aprovechar las TIC en las estrategias de marketing digital para mejorar el posicionamiento de la cooperativa frente a la competencia, destacando sus servicios tecnológicos.</p>	<p>Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de una campaña de marketing digital que puede ser integrada en la ERP y centrada en los servicios tecnológicos de la cooperativa. • Generación de contenido acerca de las soluciones digitales que ofrece la cooperativa, considerando videos, blogs e infografías. • Mejora del sitio web Odoo de la cooperativa para contribuir con la visibilidad en motores de búsqueda. <p>Carga de documentación en Odoo, sobre las estrategias de marketing desde la visión de gestión administrativa</p> <p>Responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Administración • Diseñador Web. <p>Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de gestión de redes sociales • Odoo • Software de diseño gráfico (Canva). <p>Tiempo</p> <p>4meses</p> <p>Presupuesto</p> <p>\$650</p>

Nota. Información propia

Estrategia 4

Tabla 36.

Desarrollar programas intensivos

Estrategia	Plan De Acción
<p>Integrar en la TIC ERP información que permita el mejoramiento de las habilidades básicas en el uso de herramientas ofimáticas, alineándolas con las innovaciones tecnológicas actuales.</p>	<p>Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carga en la plataforma Odoo material educativo sobre habilidades básicas de herramientas digitales. • Planificación de videos sobre las herramientas ofimáticas más utilizadas en la gestión administrativa. • Oferta de módulos adicionales acerca de las últimas innovaciones tecnológicas en el campo de las TIC. • Aplicación de evaluaciones de manera periódica para medir el progreso de los empleados y ajustar el contenido de las capacitaciones. • Generación de un cronograma automático en Odoo, para el cumplimiento de las actividades y el pan de acción <p>Responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Administración • Asistente de TI. <p>Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiales educativos digitales y guías interactivas • Plataformas de capacitación en línea Moodle • Test de evaluación del aprendizaje. • Salas de capacitación (computador- proyector) <p>Tiempo</p> <p>4 meses</p> <p>Presupuesto</p> <p>\$ 760</p>

Nota. Información propia

Estrategia 5

Tabla 37.

Integrar herramientas TIC

Estrategia	Plan De Acción
<p>Incorporar herramientas de mejora de la comunicación por medio de la TIC ERP para contribuir con la conexión comunicativa entre departamentos y ofrecer respuestas más rápidas ante la competencia.</p>	<p>Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluación de herramientas TIC actuales sobre la gestión administrativa ● Diseño en Odoo una plataforma de chat en vivo dirigido hacia el área de gestión administrativa y otros departamentos ● Inclusión en la plataforma información sobre los beneficios de la comunicación en los puestos de trabajo y en la gestión administrativa. <p>Capacitación del personal sobre las herramientas TIC referentes a comunicación entre departamento</p> <p>Responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Jefe de Administración ● Asistente de TI. <p>Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Software – Odoo ● Guías. ● Materiales de capacitación <p>Tiempo</p> <p>4 meses</p> <p>Presupuesto</p> <p>\$ 760</p>

Nota. Información propia

Estrategia 6

Tabla 38.

Plan de digitalización

Estrategia	Plan De Acción
Desarrollar un plan de digitalización progresiva para integrar gradualmente herramientas digitales en la gestión administrativa, enfrentando la limitación de recursos y la resistencia interna.	Actividades
	<ul style="list-style-type: none"> ● Realización de reuniones en el chat generado en Odoo, para los trabajadores del área administrativa
	<ul style="list-style-type: none"> ● Explicación por medio de diapositivas en la plataforma digital, sobre el proceso de digitalización.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Diseño de actividades en Odoo, sobre los conocimientos adquiridos.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Evaluación mensual sobre la efectividad de la ERP.
	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> ● Jefe de Administración 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Asistente de TI. 	
Recursos	
<ul style="list-style-type: none"> ● Software – Microsoft Teams. 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Guías. 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Materiales de capacitación 	
Tiempo	
4 meses	
Presupuesto	
\$ 440	

Nota. Información propia

Como se visualiza se tiene 6 estrategias, todas ellas serán realizadas por medio de la ERP en Odoo, incluyendo estrategias de mejoras de comunicación por chat, capacitaciones, plataformas de control de actividades. Como se visualiza la primera estrategia en conjunto con sus actividades tiene el precio de 800\$ dado que se invierte en la renovación de licencias para la utilización de Odoo. Mientras que la última estrategia tiene un presupuesto de \$440, la cual se distribuye a lo largo de 4 meses

Análisis e interpretación

Con respecto a las estrategias diseñadas se integrará la TIC ERP Odoo en la infraestructura digital de la cooperativa para ofrecer servicios innovadores en la gestión administrativa, contribuyendo a la mejora de la eficiencia y conectividad, diseñar actividades de capacitación sobre las TIC en la gestión administrativa para los trabajadores, asegurando que la cooperativa tenga un equipo capacitado para competir eficientemente frente a otras entidades financieras, aprovechar las TIC en las estrategias de marketing digital para mejorar el posicionamiento de la cooperativa frente a la competencia, destacando sus servicios tecnológicos, integrar en la TIC ERP información que permita el mejoramiento de las habilidades básicas en el uso de herramientas ofimáticas, alineándolas con las innovaciones tecnológicas actuales, incorporar herramientas de mejora de la comunicación por medio de la TIC ERP para contribuir con la conexión comunicativa entre departamentos y ofrecer respuestas más rápidas ante la competencia y desarrollar un plan de digitalización progresiva para integrar gradualmente herramientas digitales en la gestión administrativa, enfrentando la limitación de recursos y la resistencia interna..

De esta manera, se pretende destinar tiempo para la integración de una herramienta ERP que permita dar solución a los problemas anteriormente encontrados que son la limitada capacitación continua sobre las TIC, la comunicación interna deficiente entre los departamentos dentro de la gestión administrativa, el retraso de la implementación en nuevos sistemas y limitación de recursos para la implementación progresiva de TIC.

8.2. Resumen de los problemas encontrados

Limitada capacitación continua sobre TIC: Gran parte del personal no cuenta con las habilidades suficientes en el manejo de herramientas básicas de oficina, afectando la productividad diaria.

Comunicación interna deficiente: Aun cuando los trabajadores mencionan que se cuentan con las herramientas tecnológicas disponibles, se tiene una limitada TIC que considere la mejora de la comunicación interna dentro de los departamentos de la gestión administrativa.

Retraso de la implementación en nuevos sistemas: Se visualiza que se tiene un retraso en la adopción de nuevos sistemas tecnológicos para la optimización de la gestión administrativa.

Limitación de recursos para la implementación progresiva de TIC: Existe una ausencia del plan de digitalización progresiva y limitados recursos.

Selección de las TIC

Para la selección de la herramienta TIC a implementar se considera una tabla explicativa del porque utilizar el ERP, en lugar de otras herramientas conocidas.

Tabla 39.

Comparación ERP

Aspecto	CRM	ERP
Enfoque	Se centra en la gestión de relaciones con los clientes y el seguimiento de las ventas.	Se centra en aspectos como la gestión administrativa y gestión de documentos.
Comunicación interna	Mejora la comunicación con el cliente, pero no mejora la comunicación entre los departamentos	Integra las áreas administrativas, mejorando la comunicación de los departamentos.

Aspecto	CRM	ERP
Infraestructura digital	Depende de la calidad del servicio del cliente, no soluciona problemas de la infraestructura digital.	Puede implementarse en nubes o ser autosuficiente de acuerdo con las necesidades.

Nota. Información propia

Considerando los problemas y las razones del porque utilizar el ERP, se considera Odoo que constituye un software de ERP, para cubrir las necesidades del negocio.

Una vez seleccionado el ERP como TIC a utilizar se presenta su cuadro de características.

Tabla 40.

Características del ERP

Aspecto	ERP
Integración de procesos	Los ERP en base a las TIC, permiten que se integren a varias áreas de la organización como gestión administrativa, recursos humanos y finanzas. Esto facilita la gestión administrativa para que fluya de forma continua y eficiente entre los departamentos (Achahuanco, 2023).
Automatización de las tareas	Facilita que se dé una automatización de los procesos administrativos y repetitivos, reduciendo la carga de trabajo manual y minimizando errores.
Accesibilidad	Los sistemas ERP se puede configurar con la nube, permitiendo que los gestores puedan acceder a la información de cualquier momento y lugar. Esto mejora la toma de decisiones dentro de la gestión administrativa.
Mejora de la comunicación interna	Permiten optimizar la comunicación de los diferentes departamentos de una organización, lo que es importante dentro de la gestión administrativa.

Aspecto	ERP
Seguridad de la información	Implementan las medidas de seguridad como cifrar los datos, el control de acceso y la autenticación, asegurando que se administre la información de forma protegida contra accesos no autorizados (Villavicencio, 2018).
Escalabilidad	Permite que la organización escale en las operaciones sin la necesidad de la reestructuración significativa. Facilitando que se incorporen nuevos módulos de la base de datos.
Cumplimiento normativo	El ERP integra las TIC permitiendo que las organizaciones cumplan con las regulaciones laborales, fiscales y comerciales de forma más eficiente. De esta manera, la gestión administrativa se favorece por la automatización de los informes.

Nota. Información tomada de (Pierre & Álvarez, 2020)

Tabla 41.

Selección del ERP Oddo

Aspecto	ERP	SAP	Oracle NetSuite
Facilidad de Uso	Fácil utilización para usuarios no técnicos.	Necesita de conocimiento avanzado y experiencia técnica.	Requiere de capacitación técnica y grandes conocimientos profesionales.
Precio	Posee versiones gratuitas y versiones de pago con opciones económicas y descuentos.	No posee versiones gratuitas y su licencia es costoso.	No posee versiones gratuitas y su licencia es costoso.
Funciones integradas	Amplia gama de aplicaciones integradas, entre ellas el uso de TIC en	Amplia gama de funcionalidades, pero no	Funcionalidades avanzadas dirigidas a la finanza.

Aspecto	ERP	SAP	Oracle NetSuite
	fianzas, ventas y gestión administrativa.	centrado en pequeñas y medianas empresas.	
Soporte	Cuenta con opciones de soporte profesional gratuito disponible.	Cuenta con soporte personal, pero es limitado y costoso.	Cuenta con soporte personal, pero es limitado y costoso.
Integración con otras herramientas	Capacidad de integrarse de manera gratuita con herramientas externas.	Capacidad de integrarse con sistemas complejos y costosos.	Amplia integración con otros sistemas.

Nota. Información tomada de (Olarde & Flores, 2023)

Como se visualiza, se seleccionó el ERP Odoo, dado que permite una mayor facilidad de uso, su precio varía de acuerdo a la necesidad y tiene descuentos, además, cuenta con una versión gratuita, funciones integradas, y posee soporte gratuito para consultas sobre inconvenientes que se puedan presentar.

8.3. Creación del ERP Odoo

Dado que uno de los problemas que se tiene en la empresa es la limitada capacitación y habilidades en el uso de herramientas ofimáticas. Se desarrollo un programa de capacitación en el Odoo.

8.3.1. Programa de capacitación- uso de herramientas básicas de oficina-Odoo

Figura 25.

Programa de capacitación

The screenshot shows a course page with the following elements:

- Header:** Navigation menu (Inicio, Cursos, Contáctenos), phone number (+1 555-555-5556), search bar, and user profile.
- Course Title:** 'Uso de Herramientas Básicas de Oficina' with a star rating and 'Agregar reseña' button.
- Course Status:** 'Está inscrito' with a checkmark and a progress bar at 0%.
- Course Details:**
 - Responsable: Cooperativa Señor El Arbol
 - Última actualización: 18/02/2025
 - Tiempo de finalización: 1 hora 17 minutos
 - Miembros: 1
- Content List:**
 - herramientas-ofimaticas-1 (Imagen)
 - Herramientas ofimáticas (Video)
 - Tutoriales | Que es la ofimática y para que sirve (Video)
 - Las 7 Herramientas de Control de Calidad (Video)
 - Herramientas informáticas en la gestión administrativa (Documento)
- Buttons:** 'Agregar etiqueta', 'Agregar contenido', and 'Agregar sección'.

Nota. Información propia.

Como se visualiza dentro del programa de capacitaciones se incluyen archivos pdf, videos tutoriales sobre el tema de estudio.

Figura 26.

Programa de capacitación- archivos

The screenshot shows a table of course content and a notification:

Título	Categoría	Duración	# Vistas	Vista previa	Publicado
herramientas-ofimaticas-1	Imagen	00:00	0	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Herramientas ofimáticas	Video	00:04	0	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tutoriales Que es la ofimática y para que sirve	Video	00:03	0	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Las 7 Herramientas de Control de Calidad en la gestión administrativa	Video	00:05	0	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Herramientas informáticas en la gestión administrativa	Documento	01:05	0	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Below the table are buttons for 'Agregar sección' and 'Agregar contenido'.

On the right, a notification from 'Cooperativa Señor El Arbol' states: '¡Disfrute de este contenido exclusivo! Más información. Presentación publicada. Hay nuevo material en el curso Uso de Herramientas Básicas de Oficina que está siguiendo: Las 7 Herramientas de Control de Calidad'.

Nota. Información propia

El programa de herramientas incluye temas específicos como la introducción a herramientas ofimáticas, el tutorial, sobre lo que es y para qué sirve, las 7 herramientas de control de calidad en la gestión administrativa, incluyendo imágenes, videos, y documentos.

Programa de capacitación de uso de herramientas TIC para la gestión de proyectos.

De igual manera se diseñó un programa de capacitación por medio de Odoo, para capacitar a los trabajadores sobre el uso de las herramientas TIC en la gestión de proyectos administrativos.

Figura 27.

Programación del uso de las TIC en la gestión de proyectos



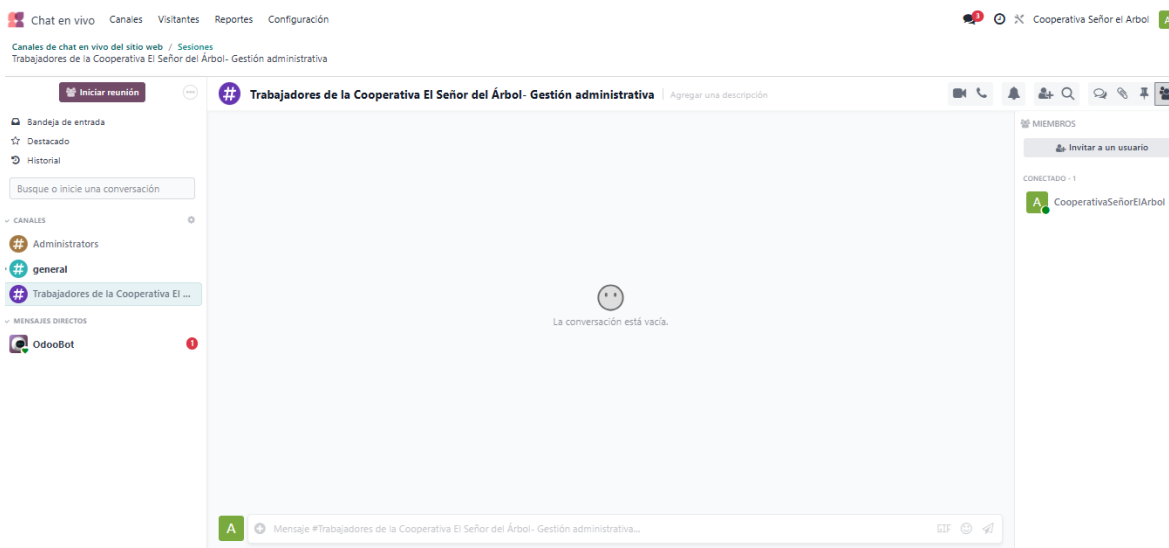
Nota. Información propia.

Chat comunicacional para los trabajadores de la Cooperativa el Señor del Árbol, por medio de la TIC, Odoo.

Por medio de Odoo, se procedió a crear un chat en vivo, en el que los trabajadores de la cooperativa el Señor del Árbol, puedan intercambiar ideas, considerando que estos pertenecen a áreas relacionadas con la gestión administrativa.

Figura 28.

Programación del uso de las TIC en la gestión de proyectos



Nota. Información propia.

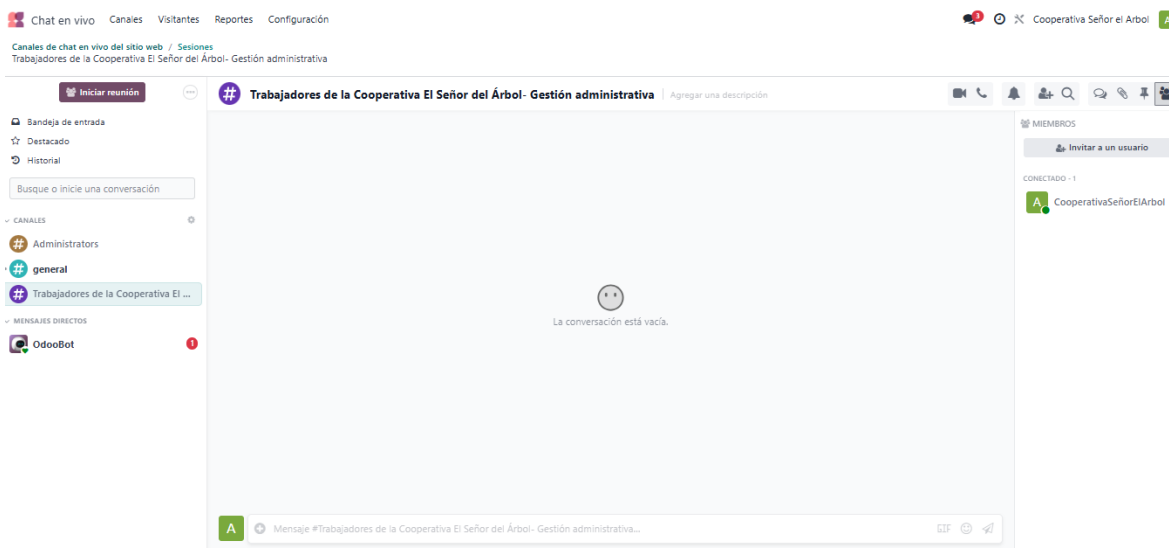
Este chat permitirá que los trabajadores puedan mejorar su comunicación y así dar solución al problema de limitada comunicación interna entre los trabajadores. Cabe considerar que esto puede servir de base comunicacional para aclarar consultas e inconvenientes relacionados con los programas de capacitación establecidos.

Integración de las TIC en la gestión administrativas.

Para velar con la implementación de TIC, dado que existe un retraso en la adopción de nuevos sistemas tecnológicos para la optimización de la gestión administrativa, Además, que se tiene limitaciones de recursos para la implementación progresiva, se procedió a generar una ventana de cumplimiento de las actividades establecidas.

Figura 29.

Integración de las TIC en la gestión administrativa



Nota. Información propia.

9. Impactos

9.1. Impactos económicos

El uso de las TIC en la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor del Árbol, Sucursal Pujilí, genera una reducción de costos operativos al considerar digitalizar la gestión administrativa, lo que disminuye la necesidad de personal y reduce gastos en materiales físicos. Además, se incrementa la eficiencia y productividad, lo que contribuye a una mayor capacidad para ofrecer servicios y atraer más socios, lo que, a su vez, aumenta los ingresos por servicios de crédito y ahorro. También, la gestión de recursos financieros permite un uso más efectivo del capital disponible.

9.2. Impactos Tecnológicos

La adopción de las TIC moderniza la infraestructura tecnológica, exigiendo la actualización de equipos, redes y sistemas de seguridad. Se facilita la integración de sistemas entre los departamentos, mejorando la eficiencia operativa y la precisión de los registros administrativos. Asimismo, el desarrollo de plataformas digitales para consultas y servicios mejora la accesibilidad, posicionando a la cooperativa como una entidad más

eficiente y moderna. Por último, el uso de TIC incrementa la capacidad de adaptación a nuevas tecnologías, permitiendo a la cooperativa aprovechar innovaciones que pueden beneficiar la gestión administrativa.

9.3. Impactos sociales

El uso de TIC mejora la satisfacción de los socios, ya que proporciona servicios más rápidos y accesibles. También contribuye a que se reduzca la brecha digital en las comunidades, ofreciendo capacitación en TIC tanto a empleados como a socios. Esto fomenta una inclusión financiera más amplia, permitiendo que más personas accedan a los servicios financieros. Además, los empleados experimentan un empoderamiento personal y profesional a través de la capacitación en TIC, lo que puede aumentar su motivación y rendimiento dentro de la cooperativa.

9.4. Impactos ambientales

La digitalización contribuye a la reducción de la contaminación ambiental, ya que disminuye el uso de papel y recursos físicos, minimizando el impacto ambiental. Esto se logra mediante las TIC utilizadas en la gestión administrativa, lo que también disminuye el desperdicio de materiales y energía. Además, al reducir los desplazamientos físicos mediante programas digitales, se disminuye el arrojar papel o desperdicios asociado al transporte de documentos administrativos. Finalmente, la promoción de prácticas sostenibles dentro de la cooperativa y hacia los socios fomenta una cultura de responsabilidad ambiental.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1. Conclusiones

Se identificó que las TIC en la gestión administrativa proporcionan herramientas que permiten una mejora de la toma de decisiones y facilitan la comunicación dentro de las organizaciones. A través de la gestión administrativa de tareas, el análisis de grandes volúmenes de datos y la mejora en la conectividad, las TIC permiten una gestión más eficiente, flexible y transparente. Además, el uso adecuado de estas tecnologías contribuye a una mayor productividad y a la mejora en la calidad de los servicios ofrecidos, tanto a nivel interno como externo. Sin embargo, es necesario garantizar que el personal esté capacitado y que las infraestructuras tecnológicas sean seguras y actualizadas.

La situación actual del uso de herramientas TIC del Señor del Árbol por medio de la encuesta y entrevista, reveló la existencia de áreas de oportunidad de integración de las TIC, aunque se percibe un uso frecuente de herramientas digitales en algunos aspectos, como la gestión administrativa y la integración de sistemas, existen deficiencias notables en áreas clave como la capacitación continua de los empleados, la resolución de problemas relacionados con las TIC, y la infraestructura tecnológica en el que se incluye la actualización de equipos, acceso a internet, y protección de datos, a la vez, existe dificultades del manejo de las herramientas y la integración efectiva en los departamentos.

El enfoque propuesto para aprovechar las fortalezas y superar las debilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor del Árbol, Sucursal Pujilí, a través de estrategias digitales, resulta adecuado para mejorar su competitividad en un mercado en constante cambio. Por ello, se diseñó una estrategia en Odo ERP, en la que se creó programas de capacitación que aborden las herramientas ofimáticas básicas. Se creó un chat virtual para mejorar la comunicación entre departamentos y se generó actividades con su horario respectivo para verificar el cumplimiento de la integración de las TIC.

10.2. Recomendaciones

Se recomienda seguir las estrategias planteadas, ya que, entre sus puntos a través de talleres y cursos de capacitación, los empleados podrán mejorar sus competencias digitales, lo que les permitirá utilizar eficazmente las herramientas tecnológicas en su trabajo diario y adaptarse rápidamente a los cambios. Esto ayudará no solo a mejorar la eficiencia interna, sino también a fortalecer la capacidad de la cooperativa para ofrecer mejores servicios digitales a los socios, como se propone en las estrategias.

Con base en las oportunidades identificadas, la cooperativa debería invertir en la actualización de su infraestructura tecnológica, asegurando equipos adecuados y una conectividad confiable. La mejora de la infraestructura será crucial para expandir los servicios digitales, promover plataformas para consultas y aumentar la eficiencia en la gestión administrativa.

Se recomienda invertir en una infraestructura digital con actualización de equipos, ya que esto permitirá una mejor integración de TIC entre departamentos, lo que facilitará una comunicación más fluida y la toma de decisiones basadas en datos confiables y actualizados, tal como se propone en las estrategias para superar las debilidades y aprovechar las oportunidades del mercado.

11. BIBLIOGRAFÍA

- Achahuanco, J. (2023). Gestión administrativa y uso de Tecnología de la Información y comunicación. *Educación y vida sostenible*, 2(1), 82-102. Obtenido de <https://revistaevsos.com/index.php/evsos/article/view/93/123>
- Aitana. (2023). *Los problemas de los sistemas de gestión empresarial obsoletos*. Obtenido de <https://blog.aitana.es/2023/06/26/los-problemas-de-los-sistemas-de-gestion-empresarial-obsoletos/>
- Alva, E. (2022). *Gestión administrativa y uso de tecnología de la información y comunicación (TIC), en una institución educativa en el distrito*. Tesis Maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94535/Alva_CEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amedaño, F. (2020). *La producción de lácteos y la generación de emprendimientos micro-empresariales en Huigra cantón Alausí*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7490/1/7.Tesis%20Fernanda%20Amen%20da%C3%B1o-ING-COM.pdf>
- Benitez, J. (2023). *Planificación estratégica y su incidencia en los resultados del Patronato Municipal GAD Latacunga*. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9989/1/MUTC-001452.pdf>
- CEPAL Naciones Unidas. (2022). *Las tecnologías digitales para un nuevo futuro*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/879779be-c0a0-4e11-8e08-cf80b41a4fd9/content>

- Coronel, M. (2020). *Diseño de un modelo para gestión de cobranza en la Cooperativa de Ahorro y crédito El señor del árbol*. Tesis Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%C3%B1o.pdf>
- Demetrio, M., & Flores, D. (2023). Tecnologías de la Información y Comunicación TIC en la gestión empresarial: Un análisis cuantitativo. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 14(4), 388-400. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v14n4/2219-7168-comunica-14-04-388.pdf>
- Evaluando. (2023). *Implementaciones fallidas de ERP: 9 casos de fracasos y decepciones*. Obtenido de ERP.com: <https://www.evaluandoerp.com/sistema-de-gestion/implementar-erp/implementaciones-fallidas-erp/>
- Ferrer, R. (2021). Adopción e impacto de las TIC en la gestión de microempresas. *Revista científica en ciencias sociales*, 3(1), 49-68. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/7497/749778797006/html/>
- González, H. (2021). *Gestión digital de los documentos en la administración de los establecimientos educacionales subvencionados por el Estado, en el entorno de transformación digital*. Tesis Pos grado, Universidad del Desarrollo. Obtenido de <https://repositorio.udd.cl/server/api/core/bitstreams/024453c4-438b-4bea-9398-e9df554ee43b/content>
- Jimbo, M. (2021). *Limitaciones que tienen las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Cuenca para acceder al financiamiento*. Tesis Maestría, Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21479/1/UPS-CT009450.pdf>

Martínez, E. (2021). *Integración de las tecnología de la información y comunicación y la relación con la gestión académica*. Tesis Maestría, Universidad Norbert Wiener.

Obtenido de

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6237/T061_AW989470_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mejía, D. (2023). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023*. Obtenido de

<https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9973/1/MUTC-001410.pdf>

Moncayo, K., & Enríquez, L. (2022). *El acceso a internet como derecho y garantía en Ecuador*. Tesis Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8716/1/T3811-MDC-Moncayo-El%20acceso.pdf>

Muñoz, L. (2022). *Gestión administrativa y cultura organizacional de las MIPYMES de calzado de la ciudad de Jipijapa, periodo 2019 - 2021*. Obtenido de

<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4526/1/Mu%C3%B1iz%20Tumbaco%20Lady%20Diana.pdf>

Olarte, M., & Flores, D. (2023). Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión empresarial: Un análisis cuantitativo. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 14(4), 388-400. Obtenido de

Obtenido de

<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v14n4/2219-7168-comunica-14-04-388.pdf>

Padilla, H. (2021). *Gestión documental en la estructura en eficiencia de actividades del sector público*. Tesis pregrado, Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33475/1/037%20ADE.pdf>

- Pasquel, C. (2022). *Propuesta de la política y estrategia basada en análisis de situación de aplicación TIC*. Tesis Maestría, Escuela Politécnica Nacional. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/7827/1/CD-4319.pdf>
- Pauta, B. (2021). *La pandemia intensifica los problemas de la industria lechera mundial*. Obtenido de <https://www.pauta.cl/negocios/bloomberg/la-pandemia-intensifica-los-problemas-de-la-industria-lechera-mundial#:~:text=Cuando%20el%20coronavirus%20provoc%C3%B3%20el,cenan%20fuera%20que%20en%20casa.>
- Pierre, R., & Álvarez, E. (2020). *Implementación de la Tecnología de la Información y Comunicación TIC en la Gestión administrativa*. Tesis Maestría, UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/37196/rpsarmientoperezv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quilia, J., & Alfaro, J. (2023). Impacto de las TIC en educación básica en América Latina. *Mendive. Revista de Educación*, 45(3), 213-223. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962023000300026
- Quiroga, R. (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cantera Rigot S.A de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21632/1/UPS-GT003568.pdf>
- Quizpilema, J., & Cárdenas, J. (2022). Influencia de las TIC para mejorar la gestión administrativa en los GADs parroquiales del cantón Cañar. *Revista de producción ciencias e investigación*, 6(45), 23-42. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/364546586_Influencia_de_las_TIC_para_mejorar_la_gestion_administrativa_en_los_GADs_parroquiales_del_canton_Canar

- Segovia, J. (2023). *Planificación estratégica y su incidencia en los resultados del Patronato Municipal de Amparo Social del G.A.D Latacunga* . Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9989/1/MUTC-001452.pdf>
- Shulca, B. (2023). *La gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la Jurech periodo 2019- 2021*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10337/1/Shulca%20Y%C3%A9pez%20C%20B.%20%282023%29%20La%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20Y%20El%20Desarrollo%20Organizacional%20En%20La%20Jurech%20Periodo%202019-2021..pdf>
- Torres, N. (2017). *Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la corte superior de justicia del callao*. Tesis Maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21675/Torres_MN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villavicencio, V. (2018). *Uso de las TICs en la incidencia de la gestión administrativa de la Unidad Educativa Nicolás Infante*. Tesis Maestría, Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de <https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5251/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000028.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zamora, M. (2017). *La gestión de los recursos económicos y la ejecución de obras en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Cevallos*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25467/1/T4009i.pdf>

12. ANEXOS

Anexo I. Solicitud de levantamiento de la información

Formulario
de Solicitud

Latacunga Noviembre 8 del 2024

Ing. Maricela Masabanda
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DEL ÁRBOL
 Presente

De mi consideración:

Yo, Mgs. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña, Directora de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, me dirijo a usted de la manera mas cordial para solicitarles les permita realizar el **LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN** en la Cooperativa Señor del Árbol a las Srtas. **CHANCUSIG QUISPE ANABEL ROSARIO** portadora de la cédula de ciudadanía N. **0504861386** y **SALAZAR PAREDES CELIDA MARINA** portadora de la cédula de ciudadanía N. **0504184342**, estudiantes de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, lo antes mencionado es para continuar con el proceso de Proyecto de Investigación con el tema "TIC en la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor del Árbol, sucursal Pujilí".

Esperando este pedido sea aceptado favorablemente desde ya le quedo muy agradecido.

Atentamente,


 Chancusig Quispe Anabel Rosario
 CC. 0504861386
ESTUDIANTE


 Salazar Paredes Celida Marina
 CC. 0504184342
ESTUDIANTE


 Alexandra Lorena Alajo Anchatuña
 CC. 0502210644
**Directora de la Carrera de Gestión de la
 Información Gerencial**


AUTORIZADO



SEÑOR DEL ÁRBOL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
Por el progreso de nuestra gente.

Pujili, 18 de diciembre 2024

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

Presente. -

Yo, Ing. Maricela Masabanda portadora de la cedula N° 050306918-9, en calidad de **GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEÑOR DEL ARBOL** CON RUC N° 0591720783001, apruebo y autorizo la solicitud emitida por la Srta. **CHANCUSI QUISPE ANABEL ROSARIO** con C.I 0504861386 y **SALAZAR PAREDES CELIDA MARINA** con C.I 0504184342, alumnas del **UNIVERSIDA TECNICA DE COTOPAXI**

La institución prestara toda la colaboración necesaria para que las alumnas lleven a cabo con dicho trabajo en el cual el tema es lo siguiente, **“TIC EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEÑOR DEL ARBOL, SUCURSAL PUJILI”**

Atentamente,


Ing. **MARICELA MASABANDA**

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEÑOR DEL ARBOL

Solicitud de validación del instrumento a dos docentes internos de la Universidad técnica de Cotopaxi como externo al Gerente General de la cooperativa de Ahorro y crédito Señor del Árbol sucursal Pujilí.



FACULTAD DE
CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

Latacunga, 10 de diciembre de 2024

Mg.S. Diego Jácome

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Estimado Mg.S:

Reciba un cordial saludo de parte de **Chancusig Quispe Anabel Rosario y Salazar Paredes Celida Marina**, estudiantes del noveno ciclo de la carrera Gestión de la Información Gerencial de la Facultad Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Nos dirigimos a usted para solicitarle su valiosa colaboración, nos encontramos trabajando en el proyecto de investigación con el tema: " TIC en la gestión administrativa (en la cooperativa de ahorro y crédito señor del árbol, sucursal Pujilí)", como parte de la obtención del título universitario.

Para llevar a cabo esta investigación, se ha elaborado un instrumento sobre las TIC en la gestión administrativa con el cual nos proponemos determinar la situación actual de la cooperativa de la provincia de Cotopaxi.

Pero este instrumento antes de ser aplicado requiere pasar por el análisis y juicio de expertos para su validación. Por esta razón y, conocedoras de su calidad profesional, amplios conocimientos y experiencias, recurrimos a usted para solicitarle su colaboración en el proceso de validación.

Su participación fundamentalmente consiste en valorar la pertinencia y claridad de cada una de los ítems del instrumento.

Para facilitar la validación del instrumento le adjuntamos los siguientes documentos:

- El instrumento con todos los ítems
- La tabla de validación

Por la acogida recibida extendemos un fraterno y profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación

Atentamente.

Chancusig Quispe Anabel Rosario
C.I. 050486138-6

Estudiantes Universitarias

Salazar Paredes Celida Marina
C.I. 050418434-2



**FACULTAD DE
CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

Latacunga, 10 de diciembre de 2024

Mg.S. Mónica Salazar

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Estimada Mg.S:

Reciba un cordial saludo de parte de **Chancusig Quispe Anabel Rosario y Salazar Paredes Celida Marina**, estudiantes del noveno ciclo de la carrera Gestión de la Información Gerencial de la Facultad Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Nos dirigimos a usted para solicitarle su valiosa colaboración, nos encontramos trabajando en el proyecto de investigación con el tema: " TIC en la gestión administrativa (en la cooperativa de ahorro y crédito señor del árbol, sucursal Pujilí)", como parte de la obtención del título universitario.

Para llevar a cabo esta investigación, se ha elaborado un instrumento sobre las TIC en la gestión administrativa con el cual nos proponemos determinar la situación actual de la cooperativa de la provincia de Cotopaxi.

Pero este instrumento antes de ser aplicado requiere pasar por el análisis y juicio de expertos para su validación. Por esta razón y, conocedoras de su calidad profesional, amplios conocimientos y experiencias, recurrimos a usted para solicitarle su colaboración en el proceso de validación.

Su participación fundamentalmente consiste en valorar la pertinencia y claridad de cada una de los ítems del instrumento.

Para facilitar la validación del instrumento le adjuntamos los siguientes documentos:

- El instrumento con todos los ítems
- La tabla de validación

Por la acogida recibida extendemos un fraterno y profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación

Atentamente.

Chancusig Quispe Anabel Rosario
C.I. 050486138-6

Salazar Paredes Celida Marina
C.I. 050418434-2

Estudiantes Universitarias



Latacunga, 17 de diciembre de 2024

Ing. Maricela Masabanda

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DEL ÁRBOL, SUCURSAL PUJILÍ.

Estimada Ing.:

Reciba un cordial saludo de parte de **Chancusig Quispe Anabel Rosario** y **Salazar Paredes Celida Marina**, estudiantes del noveno ciclo de la carrera Gestión de la Información Gerencial de la Facultad Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Nos dirigimos a usted para solicitarle su valiosa colaboración, nos encontramos trabajando en el proyecto de investigación con el tema: " TIC en la gestión administrativa (en la cooperativa de ahorro y crédito señor del árbol, sucursal Pujilí)", como parte de la obtención del título universitario.

Para llevar a cabo esta investigación, se ha elaborado un instrumento sobre las TIC en la gestión administrativa con el cual nos proponemos determinar la situación actual de la cooperativa de la provincia de Cotopaxi.

Pero este instrumento antes de ser aplicado requiere pasar por el análisis y juicio de expertos para su validación. Por esta razón y, conocedoras de su calidad profesional, amplios conocimientos y experiencias, recurrimos a usted para solicitarle su colaboración en el proceso de validación.

Su participación fundamentalmente consiste en valorar la pertinencia y claridad de cada una de los ítems del instrumento.

Para facilitar la validación del instrumento le adjuntamos los siguientes documentos:

- El instrumento con todos los ítems
- La tabla de validación

Por la acogida recibida extendemos un fraterno y profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación

Atentamente.



Chancusig Quispe Anabel Rosario
C.I. 050486138-6

Estudiantes Universitarias



Salazar Paredes Celida Marina
C.I. 050418434-2


VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – ENCUESTA

Denominación: Encuesta sobre la TIC en la Gestión Administrativa de la Cooperativa Señor del Árbol Sucursal Pujilí.

Objetivo: Analizar el uso de las TIC en la Gestión Administrativa (en la Cooperativa Señor del Árbol Sucursal Pujilí).

Tipo de Investigación: Investigación tipo mixta.

ENCUESTA DEL USO DE LA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Escala	Valor
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
COMPETENCIAS DIGITALES						
1	¿Los empleados tienen habilidades básicas en el manejo de herramientas ofimáticas?					
2	¿Se fomenta la capacitación en nuevas tecnologías dentro de la cooperativa?					
3	¿Los empleados pueden resolver problemas básicos relacionados con el uso de TIC?					
4	¿Considera que el nivel de competencias digitales es suficiente para las necesidades administrativas?					
USO DE TIC EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS						
5	¿La cooperativa utiliza herramientas digitales para la gestión de la información administrativa?					
6	¿Considera que las TIC han mejorado la eficiencia en los procesos administrativos?					
7	¿Se emplean sistemas digitales para el control de documentos internos?					
8	¿La digitalización ha reducido errores en los procesos administrativos?					



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA					
9	¿La cooperativa dispone de equipos tecnológicos actualizados?				
10	¿El acceso a internet en la cooperativa es adecuado para las operaciones diarias?				
11	¿La infraestructura tecnológica permite la integración con otras herramientas digitales?				
12	¿Existen sistemas de respaldo de información en caso de fallos tecnológicos?				
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN					
13	¿La cooperativa cuenta con políticas claras para proteger la información confidencial?				
14	¿Se realizan capacitaciones sobre la seguridad de la información para los empleados?				
15	¿Existen sistemas de protección contra accesos no autorizados a la información digital?				
16	¿La cooperativa tiene medidas para proteger los datos de los socios contra posibles ciberataques?				
IMPACTO DE LAS TIC EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
17	¿El uso de TIC ha mejorado la toma de decisiones en la cooperativa?				
18	¿La implementación de TIC ha reducido los tiempos de respuesta en los procesos administrativos?				
19	¿Las TIC facilitan la comunicación interna entre los diferentes departamentos de la cooperativa?				
20	¿El uso de TIC ha aumentado la satisfacción de los socios en términos de servicio administrativo?				

¡Gracias por su colaboración!



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO- ENTREVISTA

Denominación: Entrevista sobre la TIC en la Gestión Administrativa de la Cooperativa Señor del Árbol Sucursal Pujilí

Objetivo: Analizar el uso de las TIC en la Gestión Administrativa (en la Cooperativa Señor del Árbol Sucursal Pujilí).

Tipo de investigación: Investigación tipo mixta

ENTREVISTA DEL USO DE LA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Preguntas

COMPETENCIAS DIGITALES

1. ¿Considera que los empleados de la cooperativa tienen un nivel adecuado de competencias digitales para enfrentar los desafíos administrativos actuales? ¿Por qué?
2. ¿Qué tipo de capacitaciones se han implementado para mejorar las competencias digitales del personal?

USO DE TIC EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS

3. ¿Cómo describiría el impacto de las TIC en la eficiencia de los procesos administrativos en la cooperativa?
4. ¿Qué sistemas digitales se utilizan para el control y la gestión de documentos?



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

5. ¿La infraestructura tecnológica actual satisface las necesidades de la cooperativa?
¿Qué áreas requieren mejoras?

6. ¿Qué medidas se toman para garantizar el acceso continuo a internet y evitar interrupciones en las operaciones?

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

7. ¿Qué políticas y protocolos se implementan para proteger la información confidencial de la cooperativa y sus socios?

8. ¿Cómo se protege los datos ante posibles ciberataques o accesos no autorizados?

IMPACTO DE LAS TIC EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

9. ¿Qué beneficios concretos ha observado en la toma de decisiones gracias a la implementación de TIC?

10. ¿En qué medida el uso de TIC ha mejorado la satisfacción de los socios respecto a los servicios administrativos?

¡Gracias por su colaboración!


VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – ENCUESTA

Denominación: Encuesta sobre las TIC en la Gestión Administrativa

Objetivo: Analizar el uso de las TIC en la Gestión Administrativa. (En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor del Árbol).

Tipo de Investigación: Investigación tipo mixta.

CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una X)											
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherenci a interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	/		/		/		/		/		
2	/		/		/		/		/		
3	/		/		/		/		/		
4	/		/		/		/		/		
5	/		/		/		/		/		
6	/		/		/		/		/		
7	/		/		/		/		/		
8	/		/		/		/		/		
9	/		/		/		/		/		
10	/		/		/		/		/		
11	/		/		/		/		/		
12	/		/		/		/		/		
13	/		/		/		/		/		
14	/		/		/		/		/		
15	/		/		/		/		/		
16	/		/		/		/		/		
17	/		/		/		/		/		
18	/		/		/		/		/		
19	/		/		/		/		/		
20	/		/		/		/		/		
Aspectos generales (marque con una X)									SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claves para la pregunta									/		

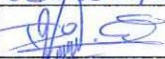
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica	<input checked="" type="checkbox"/>		
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente	<input checked="" type="checkbox"/>		
Validez (marque con una X)			
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE	
Validado por:	DIEGO JACOME SEGOVIA		
Cargo:	DOCENTE		
C.I:	0502554089		
Firma:			
Fecha:	10/12/2024		

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – ENTREVISTA

Denominación: Entrevista sobre las TIC en la Gestión Administrativa

Objetivo: Analizar el uso de las TIC en la Gestión Administrativa. (En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor del Árbol).

Tipo de Investigación: Investigación tipo mixta.

CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una X)											
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	/		/		/		/		/		
2	/		/		/		/		/		
3	/		/		/		/		/		
4	/		/		/		/		/		
5	/		/		/		/		/		
6	/		/		/		/		/		
7	/		/		/		/		/		
8	/		/		/		/		/		
9	/		/		/		/		/		
10	/		/		/		/		/		
Aspectos generales (marque con una X)									SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claves para la pregunta									/		
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación									/		
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica									/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente									/		
Validez (marque con una X)											
APLICABLE			X			NO APLICABLE					
Validado por:	DIEGO SACOME SEGOVIA										
Cargo:	DOCENTE										
C.I:	0502554082										
Firma:											
Fecha:	10/12/2024										


VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – ENCUESTA

Denominación: Encuesta sobre las TIC en la Gestión Administrativa

Objetivo: Analizar el uso de las TIC en la Gestión Administrativa. (En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor del Árbol).

Tipo de Investigación: Investigación tipo mixta.

CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una X)											
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	/		/		/		/		/		
2	/		/		/		/		/		
3	/		/		/		/		/		
4	/		/		/		/		/		
5	/		/		/		/		/		
6	/		/		/		/		/		
7	/		/		/		/		/		
8	/		/		/		/		/		
9	/		/		/		/		/		
10	/		/		/		/		/		
11	/		/		/		/		/		
12	/		/		/		/		/		
13	/		/		/		/		/		
14	/		/		/		/		/		
15	/		/		/		/		/		
16	/		/		/		/		/		
17	/		/		/		/		/		
18	/		/		/		/		/		
19	/		/		/		/		/		
20	/		/		/		/		/		
Aspectos generales (marque con una X)									SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claves para la pregunta									X		

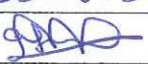
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica	<input checked="" type="checkbox"/>		
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente	<input checked="" type="checkbox"/>		
Validez (marque con una X)			
APLICABLE		NO APLICABLE	
Validado por:	Ing. Mónica Salazar		
Cargo:	DOCENTE		
C.I.:	0502138191		
Firma:			
Fecha:	16/12/2024		

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – ENTREVISTA

Denominación: Entrevista sobre las TIC en la Gestión Administrativa

Objetivo: Analizar el uso de las TIC en la Gestión Administrativa. (En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor del Árbol).

Tipo de Investigación: Investigación tipo mixta.

CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una X)															
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones				
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
1	/		/		/		/		/						
2	/		/		/		/		/						
3	/		/		/		/		/						
4	/		/		/		/		/						
5	/		/		/		/		/						
6	/		/		/		/		/						
7	/		/		/		/		/						
8	/		/		/		/		/						
9	/		/		/		/		/						
10	/		/		/		/		/						
Aspectos generales (marque con una X)									SI	NO					
El instrumento contiene instrucciones claves para la pregunta									X						
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación									X						
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica									X						
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente															
Validez (marque con una X)															
APLICABLE												NO APLICABLE			
Validado por:	Ing. Mónica Salazar														
Cargo:	DOCENTE														
C.I.:	0502138191														
Firma:															
Fecha:	16/12/2024														

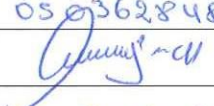
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – ENCUESTA

Denominación: Encuesta sobre las TIC en la Gestión Administrativa

Objetivo: Analizar el uso de las TIC en la Gestión Administrativa. (En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor del Árbol).

Tipo de Investigación: Investigación tipo mixta.

CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una X)												
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	✓		✓		✓		✓		✓			
2	✓		✓		✓		✓		✓			
3	✓		✓		✓		✓		✓			
4	✓		✓		✓		✓		✓			
5	✓		✓		✓		✓		✓			
6	✓		✓		✓		✓		✓			
7	✓		✓		✓		✓		✓			
8	✓		✓		✓		✓		✓			
9	✓		✓		✓		✓		✓			
10	✓		✓		✓		✓		✓			
11	✓		✓		✓		✓		✓			
12	✓		✓		✓		✓		✓			
13	✓		✓		✓		✓		✓			
14	✓		✓		✓		✓		✓			
15	✓		✓		✓		✓		✓			
16	✓		✓		✓		✓		✓			
17	✓		✓		✓		✓		✓			
18	✓		✓		✓		✓		✓			
19	✓		✓		✓		✓		✓			
20	✓		✓		✓		✓		✓			
Aspectos generales (marque con una X)										SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claves para la pregunta										✓		

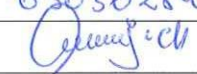
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica	<input checked="" type="checkbox"/>		
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente	<input checked="" type="checkbox"/>		
Validez (marque con una X)			
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE	<input type="checkbox"/>
Validado por:	Gloria Janneth Jami Chicaizo		
Cargo:	Asistente Operativo		
C.I.:	0503628489		
Firma:			
Fecha:	17-12-2024		

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – ENTREVISTA

Denominación: Entrevista sobre las TIC en la Gestión Administrativa

Objetivo: Analizar el uso de las TIC en la Gestión Administrativa. (En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor del Árbol).

Tipo de Investigación: Investigación tipo mixta.

CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una X)												
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	✓		✓		✓		✓		✓			
2	✓		✓		✓		✓		✓			
3	✓		✓		✓		✓		✓			
4	✓		✓		✓		✓		✓			
5	✓		✓		✓		✓		✓			
6	✓		✓		✓		✓		✓			
7	✓		✓		✓		✓		✓			
8	✓		✓		✓		✓		✓			
9	✓		✓		✓		✓		✓			
10	✓		✓		✓		✓		✓			
Aspectos generales (marque con una X)									SI	NO		
El instrumento contiene instrucciones claves para la pregunta									✓			
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación									✓			
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica									✓			
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente									✓			
Validez (marque con una X)												
APLICABLE			✓						NO APLICABLE			
Validado por:	Gloria Janneth Jami Chicaizo											
Cargo:	Asistente Operativo											
C.I:	0503628489											
Firma:												
Fecha:	17-12-2024											



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO- ENTREVISTA

Denominación: Entrevista sobre la TIC en la Gestión Administrativa de la Cooperativa Señor del Árbol Sucursal Pujilí

Objetivo: Analizar el uso de las TIC en la Gestión Administrativa (en la Cooperativa Señor del Árbol Sucursal Pujilí).

Tipo de investigación: Investigación tipo mixta

ENTREVISTA DEL USO DE LA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Preguntas

COMPETENCIAS DIGITALES

1. ¿Considera que los empleados de la cooperativa tienen un nivel adecuado de competencias digitales para enfrentar los desafíos administrativos actuales? ¿Por qué? *Si, por la capacitación que se efectúa constante.*
2. ¿Qué tipo de capacitaciones se han implementado para mejorar las competencias digitales del personal?
Tics de publicidad adecuada con nuevas Formatos que maneja la institución.

USO DE TIC EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS

3. ¿Cómo describiría el impacto de las TIC en la eficiencia de los procesos administrativos en la cooperativa?
- Bueno, ya que facilita la rapidez y eficiencia de los tramites a solicitar
4. ¿Qué sistemas digitales se utilizan para el control y la gestión de documentos?
*- escaneo de documentos
- control de listas vip.
- Eficacia en bno de credito.*



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

5. ¿La infraestructura tecnológica actual satisface las necesidades de la cooperativa?
¿Qué áreas requieren mejoras?

Si, satisface ya que se cuenta con nuevos servicios de primera.

6. ¿Qué medidas se toman para garantizar el acceso continuo a internet y evitar interrupciones en las operaciones?

Los sistemas se encuentran controlados por los buses ya que la institución cuenta con baterías propias e internet de primera.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

7. ¿Qué políticas y protocolos se implementan para proteger la información confidencial de la cooperativa y sus socios?

- Responsabilidad y fidelidad

8. ¿Cómo se protege los datos ante posibles ciberataques o accesos no autorizados?

Alertas ya que la institución tiene precauciones y cuenta y se maneja con correos y plataformas institucionales únicamente.

IMPACTO DE LAS TIC EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

9. ¿Qué beneficios concretos ha observado en la toma de decisiones gracias a la implementación de TIC?

- Manejo Correcto
- Responsabilidad en realizar las transacciones

10. ¿En qué medida el uso de TIC ha mejorado la satisfacción de los socios respecto a los servicios administrativos?

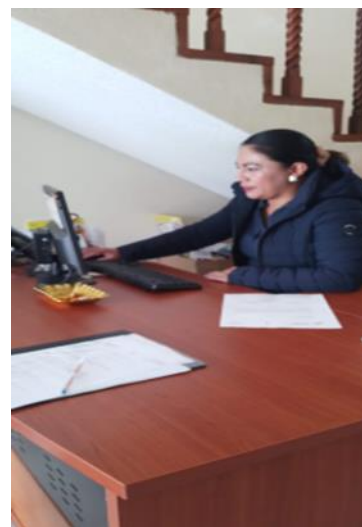
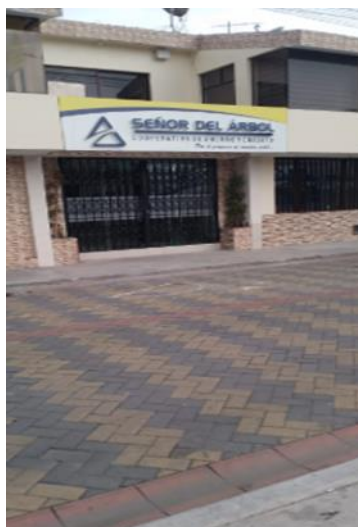
- La rapidez de brindar los servicios financieros, y el buen trato.

¡Gracias por su colaboración!

Anexo II. FODA

FODA	
<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser una institución económica financiera solvente 2. Cooperativa de Ahorro y Crédito enfocado en toda la población sin distinción de etnias 3. La primera en servir a la población del Cotopaxi. 4. Personal comprometido comprometido con los objetivos planteados dentro de la entidad. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atraer más socios en la comunidad. 2. Genera confianza en la población. 3. Es una institución pionera en el ámbito financiero, tiene más aceptación por parte de los clientes. 4. Fortalecimiento de la relación con los clientes.
<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No contar con un local propio para la institución 2. Que no sea del agrado de personas cuya identidad sea diferente a la indígena. 3. Que la cooperativa no se enfoque más en la población de Cotopaxi. 4. Falta de actualización políticas. 	<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elevado número de competencias en el servicio financiero. 2. Situación económico y política del país. 3. Nuevas instituciones financieras que amplíen su horizonte geográfico con enfoque general. 4. Baja tasa de interés en el mercado.

Fotografías



Anexo III. Modelo de la encuesta

Estimado colaborador la siguiente encuesta tiene como objetivo determinar el Uso de la Herramienta TIC en la Gestión Administrativa de la Cooperativa Señor del Árbol. Su participación es anónima y sus respuestas serán tratadas de forma confidencial por lo que se le solicita responder con total sinceridad.

Información general

1. Sexo

Masculino

Femenino

2. En qué departamento desempeña sus funciones

.....

CUESTIONARIO DEL USO DE LA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Escala	Valor
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

N	Preguntas	1	2	3	4	5
COMPETENCIAS DIGITALES						
1	¿Los empleados tienen habilidades básicas en el manejo de herramientas ofimáticas?					
2	¿Se fomenta la capacitación en nuevas tecnologías dentro de la cooperativa?					
3	¿Los empleados pueden resolver problemas básicos relacionados con el uso de TIC?					
4	¿Considera que el nivel de competencias digitales es suficiente para las necesidades administrativas?					
USO DE TIC EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS						
5	¿La cooperativa utiliza herramientas digitales para la gestión de la información administrativa?					
6	¿Considera que las TIC han mejorado la eficiencia en los procesos administrativos?					

7	¿Se emplean sistemas digitales para el control de documentos internos?					
8	¿La digitalización ha reducido errores en los procesos administrativos?					
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA						
9	¿La cooperativa dispone de equipos tecnológicos actualizados?					
10	¿El acceso a internet en la cooperativa es adecuado para las operaciones diarias?					
11	¿La infraestructura tecnológica permite la integración con otras herramientas digitales?					
12	¿Existen sistemas de respaldo de información en caso de fallos tecnológicos?					
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN						
13	¿La cooperativa cuenta con políticas claras para proteger la información confidencial?					
14	¿Se realizan capacitaciones sobre la seguridad de la información para los empleados?					
15	¿Existen sistemas de protección contra accesos no autorizados a la información digital?					
16	¿La cooperativa tiene medidas para proteger los datos de los socios contra posibles ciberataques?					
IMPACTO DE LAS TIC EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
17	¿El uso de TIC ha mejorado la toma de decisiones en la cooperativa?					
18	¿La implementación de TIC ha reducido los tiempos de respuesta en los procesos administrativos?					
19	¿Las TIC facilitan la comunicación interna entre los diferentes departamentos de la cooperativa?					
20	¿El uso de TIC ha aumentado la satisfacción de los socios en términos de servicio administrativo?					

Anexo IV. Modelo de la entrevista

Objetivo: Analizar el uso de las TIC en la Gestión Administrativa (en la Cooperativa Señor del Árbol Sucursal Pujilí).

COMPETENCIAS DIGITALES

1. ¿Considera que los empleados de la cooperativa tienen un nivel adecuado de competencias digitales para enfrentar los desafíos administrativos actuales? ¿Por qué?
2. ¿Qué tipo de capacitaciones se han implementado para mejorar las competencias digitales del personal?

USO DE TIC EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS

3. ¿Cómo describiría el impacto de las TIC en la eficiencia de los procesos administrativos en la cooperativa?
4. ¿Qué sistemas digitales se utilizan para el control y la gestión de documentos?

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

5. ¿La infraestructura tecnológica actual satisface las necesidades de la cooperativa?
¿Qué áreas requieren mejoras?
6. ¿Qué medidas se toman para garantizar el acceso continuo a internet y evitar interrupciones en las operaciones?

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

7. ¿Qué políticas y protocolos se implementan para proteger la información confidencial de la cooperativa y sus socios?

8. ¿Cómo se asegura la protección de los datos ante posibles ciberataques o accesos no autorizados?

IMPACTO DE LAS TIC EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

9. ¿Qué beneficios concretos ha observado en la toma de decisiones gracias a la implementación de TIC?
10. ¿En qué medida el uso de TIC ha mejorado la satisfacción de los socios respecto a los servicios administrativos?